ESTIMATES

Canada Economic Development for Quebec Regions

Performance Report

For the period ending
March 31, 2000

Canada

Improved Reporting to Parliament
Pilot Document

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2000

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/40-2000
ISBN 0-660-61415-4

101-03839/

Foreword

On April 24, 1997, the House of Commons passed a motion dividing on a pilot basis the *Part III of the Estimates* document for each department or agency into two separate documents: a *Report on Plans and Priorities* tabled in the spring and a *Departmental Performance Report* tabled in the fall.

This initiative is intended to fulfil the government's commitments to improve the expenditure management information provided to Parliament. This involves sharpening the focus on results, increasing the transparency of information and modernizing its preparation.

The Fall Performance Package is comprised of 83 Departmental Performance Reports and the President's annual report, *Managing for Results 2000.*

This ***Departmental Performance Report,*** covering the period ending March 31, 2000 provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the department's *Report on Plans and Priorities* for 1999-00 tabled in Parliament in the spring of 1999.

Results-based management emphasizes specifying expected program results, developing meaningful indicators to demonstrate performance, perfecting the capacity to generate information and reporting on achievements in a balanced manner. Accounting and managing for results involve sustained work across government.

The government continues to refine its management systems and performance framework. The refinement comes from acquired experience as users make their information needs more precisely known. The performance reports and their use will continue to be monitored to make sure that they respond to Parliament's ongoing and evolving needs.

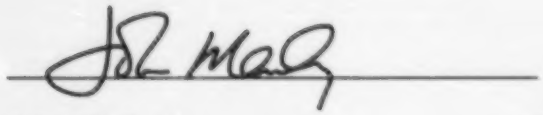
This report is accessible electronically from the Treasury Board Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to the TBS Internet site or to:

Planning, Performance and Reporting Sector
Treasury Board Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario, Canada
K1A OR5
Tel: (613) 957-7167
Fax (613) 957-7044

Canada Economic Development for Quebec Regions

Performance Report for the period ending March 31, 2000



John Manley

Minister Responsible for the
Economic Development Agency of Canada
for the Regions of Quebec

TABLE OF CONTENTS

		Page
PART I	**MESSAGES**	1
1.1	Minister's Portfolio Message	1
1.2	Message from the Secretary of State	3
PART II	**AGENCY PERFORMANCE**	5
2.1	Quebec economic context	5
2.2	Performance expectations	7
2.3	Performance achievements	9
	2.3.1 Presentation of Financial Information for 1999-2000	9
	2.3.2 Agency activities' Performance	11
	2.3.2.1 The growth of small- and medium-sized enterprises in every region of Quebec	11
	2.3.2.2 The growth of the economic development capabilities of the regions of Quebec	23
	2.3.2.3 The economic development of local communities in Quebec	28
	2.3.2.4 The adjustment of disrupted economies in Quebec	30
	2.3.3 Job creation and maintenance	32
	2.3.4 Measurement of client satisfaction	34
	2.3.5 Lessons learned from recent evaluations and audits	37
PART III	**CONSOLIDATED REPORTING**	39
3.1	Year 2000 preparedness	39
3.2	Sustainable development	39
PART IV	**FINANCIAL PERFORMANCE**	43
4.1	Overview	43
4.2	Financial summary tables	43

PART V AGENCY OVERVIEW 53

5.1 Mandate, responsibilities and roles 53
5.2 Operating framework 53
5.3 Agency organization 54
5.4 Program summary 54
5.5 Business volume 55
5.6 Organization chart 57

PART VI OTHER INFORMATION 59

6.1 Contact for further information 59
6.2 Legislation administered 59
6.3 References 60
6.4 Corporate documents 62
6.5 Regional Documents 62
6.6 Other Documents 63

PART VII APPENDICES 65

Appendix I Explanation of financial discrepancies 66
Appendix II Intermediaries and partners 69
Appendix III Agency quality policy 73

INDEX 75

LIST OF ACRONYMS AND ABBREVIATIONS

BDCs	Business Development Centres
CAP	Community Access Program
CBSCs	Canada Business Service Centres
CSBFA	Canada Small Business Financing Act
CEDCs	Community Economic Development Corporations
CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
CESAM	Centre d'expertise et de services en applications multimédias
CFDCs	Community Futures Development Corporations
CFP	Community Futures Progam
CPLQ	Centre de promotion de logiciels québécois
CQF	Fund for Coastal Quebec
CRCHUM	Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal
CRIM	Centre de tests du logiciel du Centre de recherche informatisée de Montréal
CTN	Canadian Technology Network
DFAIT	Department of Foreign Affairs and International Trade
ERAP	Economic Recovery Assistance Program
EQRE	Eastern Quebec Rural Enterprise
HEC	École des Hautes Études Commerciales
IDEA-SME	Innovation, Development, Export Marketing and Entrepreneurship SME
IDM	Institut de design de Montréal
ISM	Internationaux du sport de Montréal
MAMMQ	Ministère des affaires municipales et de la métropole du Québec
NEBS	New Exporters to Border States
NEXPRO	New Exporter Training and Counseling Program
NRC	National Research Council of Canada
OECD	Organisation for Economic Co-Operation and Development
OIQ	Ordre des ingénieurs du Québec
PEMD	Program for Export Market Development
Poly	École Polytechnique
RSI	Regional Strategic Initiatives Program
SBLA	Small Business Loans Act
SDS	Sustainable Development Strategy
SMEs	Small- and medium-sized enterprises
TERP	Temporary Economic Reconstruction Program
UdM	Université de Montréal
WTC	World Trade Centre

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

PART I MESSAGES

1.1 Minister's Portfolio Message

Canada stands at the threshold of the new century as a world leader in the new economy, an economy fundamentally different from that of even ten years ago. In the past decade, we have seen unprecedented changes around the world, and Canada has moved quickly to take advantage of the opportunities offered. The forces of globalization mean that we are no longer competing locally, or even regionally, but with economies around the globe. And the pace of change has accelerated at a dizzying speed. New electronic communications and information technologies have hastened our transformation into a knowledge-based economy, where skilled workers are our most significant resource and innovation is the key to success. Canada is in the vanguard of this, and our economy is strong and dynamic.

The Industry Portfolio is ...

Atlantic Canada Opportunities Agency
Business Development Bank of Canada*
Canadian Space Agency
Competition Tribunal
Copyright Board Canada
Canada Economic Development for Quebec Regions
Enterprise Cape Breton Corporation*
Industry Canada
National Research Council Canada
Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
Standards Council of Canada*
Statistics Canada
Western Economic Diversification Canada

* *Not required to submit Performance Reports*

The Government of Canada identified the challenges and opportunities of the new economy at an early stage, and we have been following a clear plan to capture its benefits for all Canadians. A key element of this agenda is investing in research and knowledge, and strengthening Canada's capacity for innovation, in order to increase productivity and to create well-paying jobs to improve our standard of living. We are also investing heavily in human resources, developing the knowledge workers we will need for the economy to continue to thrive, and fostering an entrepreneurial business climate. And we are working to make Canada the most connected country in the world, to maintain our position as a leader in the use of the Internet.

As Minister of Industry, I am responsible for the Industry Portfolio which consists of fourteen departments and agencies that play a key role in delivering on the government's

PART I MESSAGES

1.1 Minister's Portfolio Message

Canada stands at the threshold of the new century as a world leader in the new economy, an economy fundamentally different from that of even ten years ago. In the past decade, we have seen unprecedented changes around the world, and Canada has moved quickly to take advantage of the opportunities offered. The forces of globalization mean that we are no longer competing locally, or even regionally, but with economies around the globe. And the pace of change has accelerated at a dizzying speed. New electronic communications and information technologies have hastened our transformation into a knowledge-based economy, where skilled workers are our most significant resource and innovation is the key to success. Canada is in the vanguard of this, and our economy is strong and dynamic.

The Industry Portfolio is ...

Atlantic Canada Opportunities Agency
Business Development Bank of Canada*
Canadian Space Agency
Competition Tribunal
Copyright Board Canada
Canada Economic Development for Quebec Regions
Enterprise Cape Breton Corporation*
Industry Canada
National Research Council Canada
Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada
Social Sciences and Humanities Research Council of Canada
Standards Council of Canada*
Statistics Canada
Western Economic Diversification Canada

* *Not required to submit Performance Reports*

The Government of Canada identified the challenges and opportunities of the new economy at an early stage, and we have been following a clear plan to capture its benefits for all Canadians. A key element of this agenda is investing in research and knowledge, and strengthening Canada's capacity for innovation, in order to increase productivity and to create well-paying jobs to improve our standard of living. We are also investing heavily in human resources, developing the knowledge workers we will need for the economy to continue to thrive, and fostering an entrepreneurial business climate. And we are working to make Canada the most connected country in the world, to maintain our position as a leader in the use of the Internet.

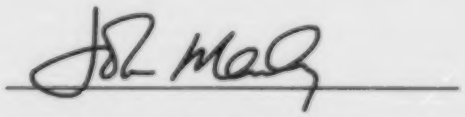
As Minister of Industry, I am responsible for the Industry Portfolio which consists of fourteen departments and agencies that play a key role in delivering on the government's

agenda. With over 40% of federal government spending on science and technology, and a wide range of complementary programs to help businesses both large and small thrive and prosper, the Industry Portfolio represents a powerful toolkit for the government as it leads Canada's transition to the new knowledge-based economy and society.

I am pleased to present this Performance Report for the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec, which shows its contribution to the government's agenda by setting out the commitments made in its Report on Plans and Priorities, and its success in meeting them over the 1999-2000 fiscal year.

The Agency continued its improvement of access to information in order to provide existing and future entrepreneurs with relevant information and the particularities of programs and services intended to them. The Agency worked towards its objectives of increasing services to the public and expanding them to cover the entire province through partnerships with a number of Chambers of Commerce. Nineteen new points of service have been established, providing increased access to Government of Canada services. The Agency has fostered the creation of 6,263 new jobs and the maintenance of 6,105 others through its activities in support of Quebec enterprises. The Agency has been diligent in carrying out its mission of providing support for regional economies and for the transition towards the knowledge-based economy.

Working together to invest in our people and our future, we are making our country a stronger and more prosperous place for all Canadians. I am proud of the Industry Portfolio's significant contributions toward meeting these government priorities.



The Honourable John Manley

1.2 Message from the Secretary of State

We are all part of a dynamic new economy, characterized by the unrestrained progress of information technology, trade liberalization and the opening of markets on all five continents. Canada Economic Development is proud to be at the centre of this new economy and to make an active contribution to the growth of Quebec enterprises and regions. As Minister of National Revenue and Secretary of State for the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec, it is my pleasure to present this *Performance Report*, which provides a true picture of the Agency's accomplishments and the efforts it is making to meet the sizeable challenges posed by the new rules of globalization.

To remain competitive in a changing world, institutions, enterprises and governments must re-invent and redefine themselves. For the Government of Canada, this means a clear desire to bring its programs and services closer to the citizens it serves, stimulate job creation and ensure the economic growth of every region of the country.

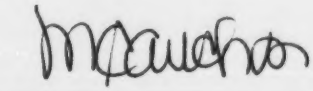
Canada Economic Development makes a concrete contribution to implementing Government of Canada's new priorities. In 1999-2000, the Agency, in co-operation with local Chambers of Commerce, established 19 new points of service for enterprises in Quebec, providing them with improved access to the information that is crucial for their development and, especially, their growth.

In addition, through strategic local and regional partnerships, the Agency has been able to create a solid multi-disciplinary business network that can provide significant support for Quebec organizations and enterprises. Areas of activity vary from the startup of new enterprises to export marketing, as well as technological innovation. Over the past year, the financial assistance granted by the Agency and its partners to a variety of projects has allowed for the creation of 6,263 jobs and the maintenance of another 6,105. These job results come from a number of sources, including the Agency and its partners and intermediaries follow-up activities, an annual survey and various evaluations conducted by outside firms.

If job creation is the motor for economic growth, the creation of *sustainable* jobs is becoming synonymous with security and prosperity. Canada Economic Development puts an emphasis on the sustainable effect of its programs and activities. A survey in March 2000, targeting a sample of Agency clients from 1996-1997, indicated that the vast majority of jobs created continue to exist three years later. What is more, an average of 2.5 additional jobs have been added by supported projects.

These results clearly illustrate the importance assigned by the Agency to the accomplishment of its mandate.

I am very proud of these particular initiatives, which testify to our commitment to ensuring the growth of enterprises and the economic development of the regions of Quebec in the new context of globalization.



The Honourable Martin Cauchon
Secretary of State

PART II AGENCY PERFORMANCE

2.1 Quebec economic context

Over the past few years, economic growth in Quebec has compared favourably to the average for the 29 OECD member countries, but lags slightly behind that of the Canadian economy as a whole. Weak private investment for several decades has had an impact on the ability of enterprises to increase productivity. The employment rate has improved and the unemployment rate in Quebec has been falling since the mid-1990s. However, the gap between Quebec figures and the national average for these two indicators has remained practically unchanged.

Nevertheless, Quebec's economy is currently making the transition to a new era, characterized by market globalization and the emergence of a knowledge-based economy, with knowledge and skills as the main factors of competitiveness. Quebec has experienced major growth in recent years in high technology sectors related to the knowledge economy. Quebec has a high quality, specialized labour force, but a shortage is beginning to loom, especially in some high-tech sectors. The knowledge economy and high technology sectors require sustained efforts in terms of research and development (R&D). Growth in R&D spending has been strong in Quebec in recent years. The number of enterprises active in R&D has more than doubled in a decade. The share of SMEs in overall R&D spending in Quebec increased from 8% to 13.4% in just a few years. With 2.1% of its Gross Domestic Product (GDP) devoted to this type of spending, Quebec has, for ten years now, ranked first among the Canadian provinces (average of 1.6% in 1997) in this regard. However, its R&D/GDP ratio trails that of the most important industrialized countries.

The adoption of advanced technology is another area where there has been considerable progress in the province. Nevertheless, Quebec is still behind other Canadian provinces, especially with regard to the adoption of new information and communications technology.

There has been sustained growth in Quebec's foreign trade in recent years, similar to that of the national average. The United States is Quebec's main trading partner, accounting for more than half of exports and nearly one-third of imports, while Ontario, accounting for one-fifth of sales and one quarter of Quebec purchases, ranks second as a client and supplier.

The Quebec economy is characterized by a higher proportion of SMEs than anywhere else in Canada or the United States. SMEs are, on average, less innovative, productive and involved in exporting than larger businesses. Traditional sectors are an important part of Quebec's industrial structure. Enterprises in these sectors are generally less involved in innovation and export marketing than highly technological firms.

In regional terms, Quebec's transition to a knowledge economy is affecting the position of regions on the world economic scene. Open to the world, the Greater Montreal region is a hub of national and international interaction, a relay station for the flow of goods, services, people, capital and information. Almost 60% of Quebec jobs are located in the Montreal region and its periphery (Laval, Laurentians, Lanaudière and Montérégie). This share increases to 71% for jobs in knowledge-intensive industries. Greater Montreal has improved its economic performance in the past few years. The region is carving out an enviable place in many advanced sectors, including aeronautics, telecommunications, pharmaceuticals, information technology, biotechnology and the health industry. It can build on a critical mass of industrial R&D and many well-known research centres and universities. Montreal is an active competitor of the world's metropolises network. The region built competitive advantages in recent decades meaning that it now excels in the manufacturing and assembly of high technology products and makes an impressive showing in knowledge-intensive services.

Owing to their universities and research centres, the metropolitan Quebec City region and the Quebec part of the Ottawa-Hull metropolitan area have, to a lesser extent, also become part of some new economy niches, especially laser optics and New Information and Communication Technologies (NICTs).

The Sherbrooke, Trois Rivières and Chicoutimi-Jonquière metropolitan areas and the Rimouski and Rouyn-Noranda clusters are increasingly capitalizing on their universities to participate in the knowledge economy, developing expertise in scientific and technical know-how in fields where there is an advantage. The Centre-du-Québec and Chaudière-Appalaches urban regions, especially the Drummondville and Beauce areas, are building on a dynamic manufacturing sector.

The economic areas outside urban centres are primarily based on the exploitation of natural resources. These regions are broad and not densely populated, and are greatly affected by economic cycles and other exogenous factors related to international conditions. Demographic growth is weak, even negative in some cases, with a substantial exodus of young people to university towns. Therefore, the ageing of the population is even more pronounced in these areas than in the rest of Quebec. The Gaspé/Magdalen Islands region is facing an especially difficult situation, where not only some major enterprises have closed down, but the stock of Atlantic groundfish has also dramatically declined.

In summary, over the next few years, all Quebec regions and enterprises will be called upon to make the most of development opportunities related to the new economy and create new, knowledge-based competitive advantages. The adjustment challenges will be even greater for outlying regions affected by specific cyclical and structural issues.

2.2 Performance expectations

Canada Economic Development's performance expectations for 1999-2000 are presented in the 1999-2000 Report on Plans and Priorities and reflect the changes in the economic development issue in Quebec. The objectives follow and directly contribute to the accomplishment of the Government of Canada's main economic priorities especially in the areas of: economic development of Quebec's regions, communities and rural areas; economic revitalization of areas where the economy is profoundly disrupted; and by encouraging entrepreneurship amongst youth, Aboriginals and other target groups.

Reflecting the spirit of Canadian solidarity, one of our country's basic values, Canada Economic Development makes a special contribution to the constitutional commitment to promote equal opportunity for all Canadians seeking well-being, to foster the economic development of every region, and to seize the development of opportunities presented by the new economy. The Government of Canada also wants to be closer to its citizens. In Quebec, the Agency contributes to this objective through its 13 business offices and its network of intermediaries and local and regional partners.

The Agency promotes the economic development of the regions of Quebec. This objective is attained through several types of activities, including contributions to intermediaries and partners for the delivery of their services. A wide range of results are expected from these activities. The Agency's main results are: access to information for entrepreneurs, entrepreneurship awareness, making enterprises aware of innovation and export marketing and the adjustment of small- and medium-sized enterprises (SMEs) to new market globalization, innovation and R&D trends. The results are indicated by economic growth, job creation, realization of Canada's full potential on international markets in terms of both exports and investment, an increase in innovation and knowledge, the growth of SMEs and the positioning of Canada as the most connected country in the world. The Agency's *Chart of Key Results Commitments* for 1999-2000 is shown on the next page, and indicates attainment of the main objectives, as stipulated in the 1999-2000 Report on Plans and Priorities.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Canada Economic Development for Quebec Regions is mandated to promote the economic development of the regions of Quebec		
To provide Canadians with support for:	**To be demonstrated by:**	**Achievement of main objectives**
The growth of Quebec's SMEs	Access to Government of Canada information and services	▲
	Stimulation of entrepreneurship, especially among young people and Aboriginals, and improvement of the business climate	●
	Innovation, the adoption of new technology, production processes or organization methods	●
	Export marketing, the development of new markets and access to government contracts	△
Increased economic development capability in the the regions of Quebec	Improve the technological capability in the regions	▲
	Enhance ability to attract international tourists	▲
	Lead to the creation of a climate favourable to projects involving international partners	▲
	Facilitate adjustments of regions and communities to the new globalization context	▲
Economic development of local communities in Quebec	The creation of local development initiatives	▲
	The startup and expansion of small local enterprises	▲
Adjustment of disrupted regional economies in Quebec	The economic development and adjustment of Quebec fishing communities	★
Legend: ★ Objective exceeded ● Objective attained ▲ Partially attained △ Progress made		

2.3 Performance achievements

2.3.1 Presentation of Financial Information for 1999-2000

Canada Economic Development for Quebec Regions	
Planned spending [1]	336,366,249
Total authorities [2]	299,215,608
Actuals in 1999-2000 [3]	257,994,115

Introduction

Regional economic development is a highly complex issue and calls for both ad hoc intervention and more long-term activity to deal with a changing economic situation. The Agency has invested in a variety of initiatives, both in the past and during 1999-2000, leading to the short- and medium-term results shown in this report. The Agency uses a combination of performance measurement tools to determine the significant results of these types of activities. The tools used, primarily an Annual Survey and project monitoring activities, underestimate the impact and long-term effect from these activities. A specific survey on the sustainable effect of the activities brings this underestimation into evidence since it indicates not only that jobs created through projects receiving Agency assistance have been maintained, but that others have subsequently been created (see section 2.3.3 Measurement of Long-Term Impact).

To simplify this document, only certain results have been selected, which are characteristic of the Agency's main programs and activities. The report also contains examples of the results of specific projects and translated testimony from clients as to the effect and impact of Agency activities. The results are presented on the basis of key indicators for each Agency program and activity and in the same order as they appear in *The Chart of Key Commitments*.

Lastly, the Agency also reports the results obtained by the delivery of services to its clientele by its intermediaries and partners, especially the Community Futures Development Corporations (CFDCs), the Groupement des chefs d'entreprise du Québec.

---

1 Forecast expenditures based on information known at the time the Report on Plans and Priorities was prepared (planned spending).

2 The main and supplementary expenditures approved by Parliament to enable departments to adjust to new priorities and unforeseen events (total authorities).

3 What was actually spent (actual expenditures in 1999-2000).

Canada Economic Development for Quebec Regions is mandated to promote the economic development of the regions of Quebec		
To provide Canadians with support for:	**To be demonstrated by:**	**Achievement of main objectives**
The growth of Quebec's SMEs	Access to Government of Canada information and services	▲
	Stimulation of entrepreneurship, especially among young people and Aboriginals, and improvement of the business climate	●
	Innovation, the adoption of new technology, production processes or organization methods	●
	Export marketing, the development of new markets and access to government contracts	△
Increased economic development capability in the the regions of Quebec	Improve the technological capability in the regions	▲
	Enhance ability to attract international tourists	▲
	Lead to the creation of a climate favourable to projects involving international partners	▲
	Facilitate adjustments of regions and communities to the new globalization context	▲
Economic development of local communities in Quebec	The creation of local development initiatives	▲
	The startup and expansion of small local enterprises	▲
Adjustment of disrupted regional economies in Quebec	The economic development and adjustment of Quebec fishing communities	★
Legend: ★ Objective exceeded ● Objective attained ▲ Partially attained △ Progress made		

2.3 Performance achievements

2.3.1 Presentation of Financial Information for 1999-2000

Canada Economic Development for Quebec Regions	
Planned spending [1]	336,366,249
Total authorities [2]	299,215,608
Actuals in 1999-2000 [3]	257,994,115

Introduction

Regional economic development is a highly complex issue and calls for both ad hoc intervention and more long-term activity to deal with a changing economic situation. The Agency has invested in a variety of initiatives, both in the past and during 1999-2000, leading to the short- and medium-term results shown in this report. The Agency uses a combination of performance measurement tools to determine the significant results of these types of activities. The tools used, primarily an Annual Survey and project monitoring activities, underestimate the impact and long-term effect from these activities. A specific survey on the sustainable effect of the activities brings this underestimation into evidence since it indicates not only that jobs created through projects receiving Agency assistance have been maintained, but that others have subsequently been created (see section 2.3.3 Measurement of Long-Term Impact).

To simplify this document, only certain results have been selected, which are characteristic of the Agency's main programs and activities. The report also contains examples of the results of specific projects and translated testimony from clients as to the effect and impact of Agency activities. The results are presented on the basis of key indicators for each Agency program and activity and in the same order as they appear in *The Chart of Key Commitments*.

Lastly, the Agency also reports the results obtained by the delivery of services to its clientele by its intermediaries and partners, especially the Community Futures Development Corporations (CFDCs), the Groupement des chefs d'entreprise du Québec.

---

1 Forecast expenditures based on information known at the time the Report on Plans and Priorities was prepared (planned spending).

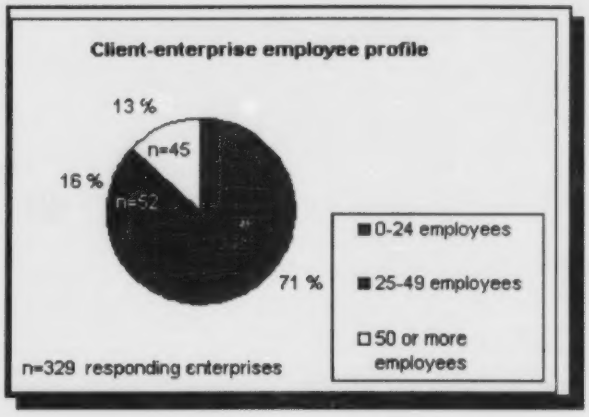
2 The main and supplementary expenditures approved by Parliament to enable departments to adjust to new priorities and unforeseen events (total authorities).

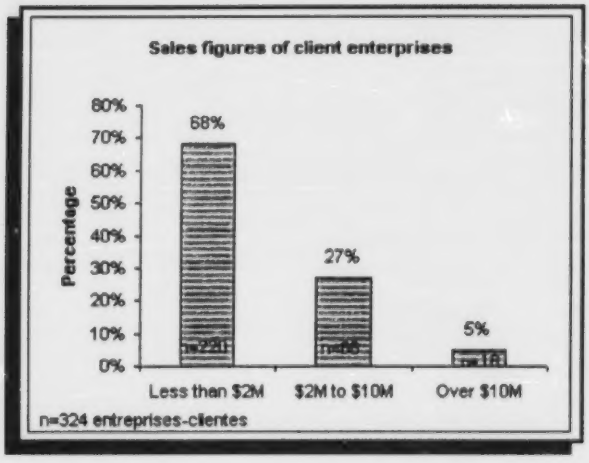
3 What was actually spent (actual expenditures in 1999-2000).

the Quebec Chamber of Commerce, export promotion corporations (ORPEX) and many others. Appendix II contains the complete list of these organizations.

Profile of Agency client enterprises

Agency activities are mainly focussed on small- and medium-sized enterprises (SMEs) in the regions of Quebec. A statistical analysis of a sample of our projects and activities show that most of the enterprises supported by the Agency in 1999-2000 had a sales figure of under $2M and fewer than 24 employees.





The analysis also revealed that 62% of the Agency's SME clients were in the manufacturing or processing sector, 34% were in the services sector and 4% were in the natural resources sector. The graphs on this page provide further details on the profile of the enterprises the Agency has dealt with over the past year.

2.3.2 Agency activities' Performance

2.3.2.1 The growth of small- and medium-sized enterprises in every region of Quebec

The Agency promotes access to information for existing and future entrepreneurs in order to encourage entrepreneurship, to help them make the most of business opportunities and to assist them to adjust to the new market globalization context. To better meet the needs of its clients in a quick and cost-effective way, the Agency has established an effective network of intermediaries and partners. As a result, a number of conferences have been organized to enable Quebec enterprises to extend their network of contacts and share their experiences with foreign economic stakeholders. In addition, SMEs are made aware of the importance of innovation and receive guidance during their process to innovate. Through its extended network, the Agency encourages export marketing through export preparation programs

Testimony from entrepreneurs (translation)

"Very good source of information that we contact whenever we need to, without hesitation."

"Information and advisory services are very accessible and easy to understand."

"I was surprised by the quality of the attention I received and their level of understanding of the problem."

(Source: Annual Survey)

Access to information and Government of Canada services

Small- and medium-sized enterprises can only grow if they are able to access relevant information in a timely manner. However, this access must be continuously improving in order to provide existing and future entrepreneurs with the particularities of the programs and services intended for them. This kind of information is delivered through the Agency's programs and those of its intermediaries and partners.

The Agency and its business network responded to almost 115,000 requests for business-related information. To encourage access to information for SMEs, the Agency, in co-operation with local Chambers of Commerce facilitated the expansion of 19 new Canada Business Service Centres Network (CBSC) in 1999-2000. Canada Economic Development invests in CBSCs that provide service points for enterprises in Quebec and a complete front-line business information service. There are now a total of 33 service points in Quebec.

As an example, the Montreal CBSC (known as Info entrepreneurs) responded to some 90,000 requests in 1999-2000, most of them by telephone or via their Internet site. This organization is a result of a partnership between the Agency, the Board of Trade of Greater Montreal and the Government of Quebec. The Quebec City CBSC (known as Ressources entreprises) responded to 19,000 requests and 488 specialized activities were carried out in 1999-2000.

The number of visits to the CBSC Internet site, including the use of such tools as the Interactive Business Planner, increased from 8,000 visits to more than 18,000 in 1999-2000 (http://pegasus.cbsc.org:4000/sbc-doc/home_en.html).

A CROP survey of the Montreal CBSC, Info entrepreneurs, indicated that the rate of user's satisfaction rate was very high with regard to the accessibility, the quality of telephone contacts and the information obtained (86% of Info entrepreneurs clients would recommend this service to friends or colleagues without hesitation).

In addition, the Agency has been working to lay the foundations for a CBSC specifically for Aboriginal SMEs in Quebec, so as to increase economic opportunities for the people of the First Nations. The Aboriginal CBSC will be established in the fall of 2000, with the First Nations Business Association.

In 1999-2000, the Agency provided over 1,200 information related services for enterprises, including 303 instances of information and advice for SMEs (ex: list of potential buyers, economic profile of a region, etc.) and responded to 67 requests for more strategic information (ex: documentation on preparing for the transition to the year 2000, etc). Traffic on the Agency's Internet site in 1999-2000 was in the order of 70,000 visitors and about 100 requests for information on the Agency's programs were made over the Internet.

Information and advice are also provided by the Community Futures Development Corporations (CFDCs). These are discussed in "The Economic Development of Local Communities in Quebec" section of this document.

In addition, the Agency organized three Conferences/Info-Fairs for SMEs in various parts of Quebec in 1999-2000. Over 1,500 visitors obtained information and became familiar with federal assistance programs and services to SMEs. In 88% of cases, the Conferences/Info-Fairs met the

Testimony from entrepreneurs at Conferences/Info-Fairs (translation)

"[...] in my opinion, this is the first place to come to get started in business."

"It is an excellent idea to bring services together in a single location [...]"

Source: Evaluation Sheets

expectations of visitors, who said they were satisfied with the information obtained, the explanations of the advisors as well as the documents received.

Lastly, the Agency contributes to the development and dissemination of knowledge on economic development issues, in order to accumulate and assimilate information on the latest trends and make them part of its ways of doing things so as to serve its clients better. In this regard, a strategic watch service, the Observatory, established in 1998, conducts research that deals mainly with themes critical to transition to the economy faced by Quebec economic transactors and regions. Such themes as innovation, factors in the growth of enterprises, globalization and metropolization are studied and monitored by the Observatory. By organizing and participating in almost 20 events (seminars, symposia and conferences), the Observatory has been able to reach almost 500 development stakeholders, mainly in Quebec. In 1999-2000, the Observatory published six research reports, three information bulletins and 18 fact sheets illustrating best practices with regard to innovation and the information society. A discussion paper, *Taking Action on Development*, consolidates several of these research projects (http://www.dec-ced.gc.ca/en/obs-plan.htm).

Stimulation of entrepreneurship, especially among youth and Aboriginals, and improvement of the business climate

To encourage the emergence of an entrepreneurial spirit, the Agency supports a number of awareness, enhancement and joint-action initiatives throughout Quebec, some of which are aimed more specifically to reach such target groups as youth and Aboriginals.

According to surveys conducted, the televised series "Fais-en ton affaire", intended to stimulate, enhance and promote entrepreneurship, has reached 200,000 viewers a week who are interested in entrepreneurial issues (26 30-minute shows). This televised program was developed by the MacLean-Hunter Entrepreneurship Chair of the École des Hautes Études Commerciales (HEC), in partnership with the Agency. It provided the public information on government programs and services for entrepreneurs. The program's virtual cyber-mentoring network (where youth receive free advice from experienced entrepreneurs)

Testimony from clients of the Groupement des chefs d'entreprise du Québec (translation)

"I would like to mention the efforts with regard to networking and linking; this is a wonderful service."

"It's a remarkable organization (Groupement des chefs d'entreprises), extremely useful. It helps us not to feel isolated."

(Source: Annual Survey)

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

was a resounding success, with over 135,000 visits from October 1999 to April 2000. The program won the 1999 Mercuriades award in the self-employment offer category and was nominated for four Geminis in the best service program and best research categories.

Another organization that benefits from the Agency's assistance is the Groupement des chefs d'entreprise du Québec. This association's mission is to bring together entrepreneurs and provide them with a forum where they can mutually assist each other by sharing their experiences. The Groupement provides members and non-members with counselling and strategic services (739 this year) and has enabled 170 enterprises to receive a diagnostic service through the University of Quebec at Trois Rivières. A survey of the Groupement's clientele confirmed the high level of satisfaction with the organization in terms of the professionalism of its staff and the quality of the services received.

Success Story

The Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse provides financial assistance for young entrepreneurs, offering support for the planning and startup stages and providing follow-up. Canada Economic Development provided a grant of $555,025 to the Fondation to support the organization's activities and maintain the awards program. Since its creation in 1995, the Fondation has presented 164 awards, totalling $892,925. Enterprises developed as a result of this financial assistance have led to the creation of 417 jobs.

In 1999-2000, the Agency supported more than 15 competitions and awards to promote entrepreneurship in the regions of Quebec, including the Fondation du Maire de Montréal, described on the right. A number of galas were organized province-wide to honour entrepreneurial initiatives by youths and Aboriginals, for example.

To make it easier for young entrepreneurs to access funding, the Youth Strategy, one of the components of a program managed in partnership with the Community Futures Development Corporations, has helped many enterprises startup plans become a reality. In 1999-2000, 231 projects were supported throughout Quebec, for a total contribution of $2.2M, generating investment in the order of $15M and the creation and safeguarding of over 780 jobs. This initiative is intended in part to counter the exodus of young people from rural areas.

In 1999-2000, the 53 student entrepreneur clubs receiving financial support from the Agency has raised the awareness of 900 young people about entrepreneurship and how to run a business, promoting the startup of 15 new enterprises. For example, the Centre d'entrepreneurship HEC-Poly-UdeM, mandated to create an interest in business among university students, received over 50 applications for its "De l'idée au projet" competition and presented awards totalling $100,000 to 25 recipients. Following this competition, six new enterprises were started up, creating 47 jobs. The Agency also worked with economic development organizations, school boards, colleges and universities to organize the first national educational network entrepreneurship competition, promoting

was a resounding success, with over 135,000 visits from October 1999 to April 2000. The program won the 1999 Mercuriades award in the self-employment offer category and was nominated for four Geminis in the best service program and best research categories.

Another organization that benefits from the Agency's assistance is the Groupement des chefs d'entreprise du Québec. This association's mission is to bring together entrepreneurs and provide them with a forum where they can mutually assist each other by sharing their experiences. The Groupement provides members and non-members with counselling and strategic services (739 this year) and has enabled 170 enterprises to receive a diagnostic service through the University of Quebec at Trois Rivières. A survey of the Groupement's clientele confirmed the high level of satisfaction with the organization in terms of the professionalism of its staff and the quality of the services received.

Success Story

The Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse provides financial assistance for young entrepreneurs, offering support for the planning and startup stages and providing follow-up. Canada Economic Development provided a grant of $555,025 to the Fondation to support the organization's activities and maintain the awards program. Since its creation in 1995, the Fondation has presented 164 awards, totalling $892,925. Enterprises developed as a result of this financial assistance have led to the creation of 417 jobs.

In 1999-2000, the Agency supported more than 15 competitions and awards to promote entrepreneurship in the regions of Quebec, including the Fondation du Maire de Montréal, described on the right. A number of galas were organized province-wide to honour entrepreneurial initiatives by youths and Aboriginals, for example.

To make it easier for young entrepreneurs to access funding, the Youth Strategy, one of the components of a program managed in partnership with the Community Futures Development Corporations, has helped many enterprises startup plans become a reality. In 1999-2000, 231 projects were supported throughout Quebec, for a total contribution of $2.2M, generating investment in the order of $15M and the creation and safeguarding of over 780 jobs. This initiative is intended in part to counter the exodus of young people from rural areas.

In 1999-2000, the 53 student entrepreneur clubs receiving financial support from the Agency has raised the awareness of 900 young people about entrepreneurship and how to run a business, promoting the startup of 15 new enterprises. For example, the Centre d'entrepreneurship HEC-Poly-UdeM, mandated to create an interest in business among university students, received over 50 applications for its "De l'idée au projet" competition and presented awards totalling $100,000 to 25 recipients. Following this competition, six new enterprises were started up, creating 47 jobs. The Agency also worked with economic development organizations, school boards, colleges and universities to organize the first national educational network entrepreneurship competition, promoting

entrepreneurship among young people. Over 2,500 applications were received and 588 business projects started up.

In terms of initiatives aimed more specifically at Aboriginal people, the Agency provided financial support for a variety of projects in 1999-2000. Agency financial assistance contributed to the creation of a business incubator by the Wolinak Abenaki Band council, where four enterprises have already set up business. In addition, an Innu economic summit was organized in Sept Iles in 1999-2000 by the Uashat and Maliotenam Economic Development Corporation. The summit brought together almost 200 stakeholders from the Innu and Naskapie communities and helped create a profile of the present situation as well as a list of the existing economic opportunities.

Through the Agency's support a contribution of $190,000 helped the Cree community CFDC (Eeyou Economic Group) to make 11 projects for youth a reality in 1999-2000, leading to the creation of 36 jobs. Twelve other business projects supported by this CFDC created 27 jobs and safeguarded another 26.

In 1999-2000, the Agency worked to create an environment favourable to the creation and expansion of Aboriginal enterprises. In concrete terms, this involved the establishment of an information centre for Aboriginal entrepreneurs, access to export services and support for the management of an off-reserve venture capital fund. All these new initiatives will become operational in 2000-2001.

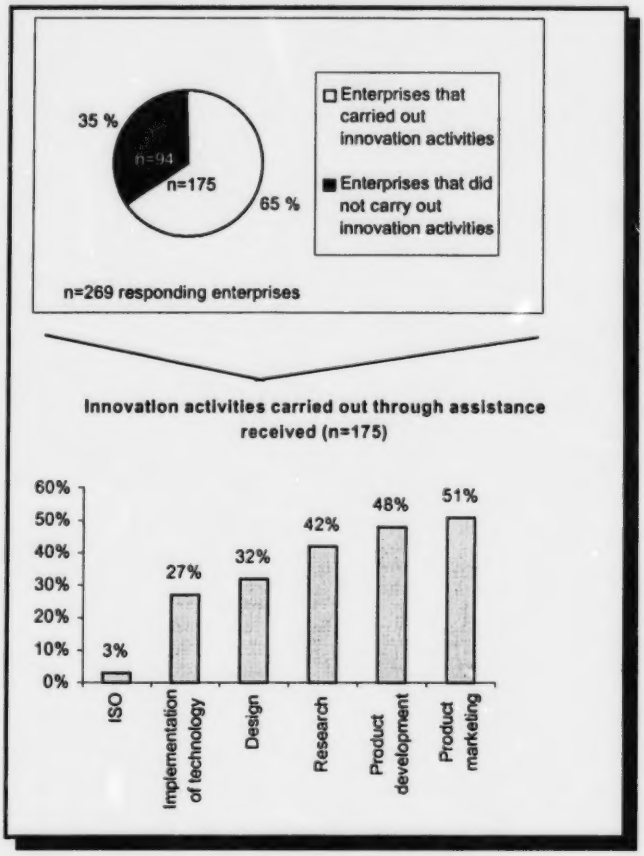
The Agency contributed to a number of community mobilization, awareness and economic leadership initiatives. For example, with the Agency's assistance, "Femmes en affaires du Rouyn-Noranda régional inc." strengthened its support network by providing seminars on issues of concern to its members. In the Montérégie, an exchange network between SMEs and research centres (Valotech inc.) brought together about 10 enterprises, 58 entrepreneurs and 12 researchers, resulting in five technology transfer proposals. All this, only after two months of existence.

Innovation, the adoption of new technology, production process or organizational methods

In order to strengthen the competitiveness of SMEs, the Agency provides financial support for a variety of activities involving technological developments and the promotion of the innovation marketing.

A survey of a sample of the Agency's clientele indicated that the majority (65%) of firms receiving Agency assistance (all programs combined, with the exception of the Regional Strategic Initiatives Program) carried out innovation activities after receiving this assistance (see table on next page).

In 1999-2000, the Agency, with the help of its network of intermediaries and partners, supported over 360 enterprises in their technological initiatives, including over 120 projects under the IDEA-SME Program. The main results of the range of technological initiatives carried out over the course of the year are presented here, including some testimony and three examples of innovative enterprises (see following boxes).



In 1999-2000, the Agency contributed to the startup of 89 technology firms through eight technology incubators in most regions of Quebec (see list of organizations in Appendix III). The Agency nearly tripled its yearly objective of assisting about 30 enterprises via this activity.

These enterprises have so far created almost 250 jobs. The new technological firms have strong potential for generating sustainable jobs. For example, two enterprises that are recent "graduates" from a technology incubator have created 125 specialized jobs and generated revenue of about $30M, a large share of it from exports.
In 1999-2000, the Agency held over 100 consultation sessions with the educational and business communities, in order to define its electronic commerce

Testimony from clients (translation)

"The Agency is a major development organization, essential for corporations that want to innovate or export."

"Canada Economic Development's involvement was swift and came at a critical juncture in our development. It was a determining factor for us."

"It is essential for the Agency to support new enterprises in new sectors of activity and new technology."

(Source: Annual Survey)

approach. The Agency's electronic commerce strategy, launched in 1999-2000, is intended to speed up the development and use of electronic commerce by Quebec SMEs by having educational institutions, associations and other groups become involved in promoting the use of electronic commerce in enterprises.

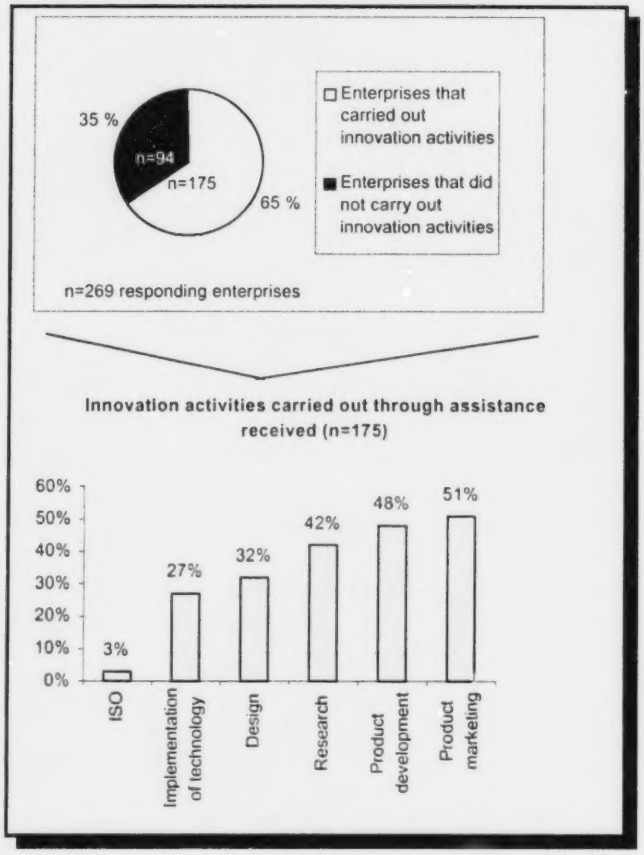
Information and awareness activities regarding issues and advantages of electronic reached over 10,600 enterprises. Over 4,000 of them received counselling services from the Electronic Commerce Institute and the 5,000 members of the Quebec Network of Chambers of Commerce can now be served electronically. Both these organizations are supported by the Agency. In another context, a study funded by the Agency resulted in the creation of an Internet portal, Netmétal.com, by the Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), virtually linking about 20 SMEs in the metal products sector. Lastly, a project to create an electronic commerce laboratory, Technologies Polydev, enabled sub-contracting SMEs to take the first steps in connecting to the extranets of major contract providers, mainly in the aerospace, transport and electrical and electronic products sectors.

Success Story

RSW-Béroma operates in the mining sector in Val D'Or. The firm has developed an operational and marketable prototype of a modular plant for the processing of gold ore. This is a Canadian first for the small scale exploitation of gold deposits in line with a sustainable development strategy. Canada Economic Development and the National Research Council of Canada provided repayable financial assistance for the pre-marketing phase for the product. The success of this project opens the door for the development of small, rich deposits which were not exploited in the past but could now be of interest to major mining companies.

In 1999-2000, the Agency continued its financial support for the Operation SME program, in partnership with the Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ) and the Greater Montreal Innovatech Corporation. The program is intended to provide financial assistance to SMEs in order to encourage them in hiring human resources with technological skills, in this case engineers. The program helps to increase innovation capability and improve productivity in SMEs through technological development. The objective for 1999-2000 was to place about 100 engineers in Quebec SMEs. The program allowed for the hiring of 90 engineers in remote regions over the year. In these regions, engineers are particularly rare in SMEs and it remains difficult to recruit qualified employees. The Operation SME program helped increase the number of engineers in Quebec SMEs by 50% since 1993.

In 1999-2000, the Agency, with the help of its network of intermediaries and partners, supported over 360 enterprises in their technological initiatives, including over 120 projects under the IDEA-SME Program. The main results of the range of technological initiatives carried out over the course of the year are presented here, including some testimony and three examples of innovative enterprises (see following boxes).



In 1999-2000, the Agency contributed to the startup of 89 technology firms through eight technology incubators in most regions of Quebec (see list of organizations in Appendix III). The Agency nearly tripled its yearly objective of assisting about 30 enterprises via this activity.

These enterprises have so far created almost 250 jobs. The new technological firms have strong potential for generating sustainable jobs. For example, two enterprises that are recent "graduates" from a technology incubator have created 125 specialized jobs and generated revenue of about $30M, a large share of it from exports.
In 1999-2000, the Agency held over 100 consultation sessions with the educational and business communities, in order to define its electronic commerce

Testimony from clients (translation)

"The Agency is a major development organization, essential for corporations that want to innovate or export."

"Canada Economic Development's involvement was swift and came at a critical juncture in our development. It was a determining factor for us."

"It is essential for the Agency to support new enterprises in new sectors of activity and new technology."

(Source: Annual Survey)

approach. The Agency's electronic commerce strategy, launched in 1999-2000, is intended to speed up the development and use of electronic commerce by Quebec SMEs by having educational institutions, associations and other groups become involved in promoting the use of electronic commerce in enterprises.

Information and awareness activities regarding issues and advantages of electronic reached over 10,600 enterprises. Over 4,000 of them received counselling services from the Electronic Commerce Institute and the 5,000 members of the Quebec Network of Chambers of Commerce can now be served electronically. Both these organizations are supported by the Agency. In another context, a study funded by the Agency resulted in the creation of an Internet portal, Netmétal.com, by the Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), virtually linking about 20 SMEs in the metal products sector. Lastly, a project to create an electronic commerce laboratory, Technologies Polydev, enabled sub-contracting SMEs to take the first steps in connecting to the extranets of major contract providers, mainly in the aerospace, transport and electrical and electronic products sectors.

Success Story

RSW-Béroma operates in the mining sector in Val D'Or. The firm has developed an operational and marketable prototype of a modular plant for the processing of gold ore. This is a Canadian first for the small scale exploitation of gold deposits in line with a sustainable development strategy. Canada Economic Development and the National Research Council of Canada provided repayable financial assistance for the pre-marketing phase for the product. The success of this project opens the door for the development of small, rich deposits which were not exploited in the past but could now be of interest to major mining companies.

In 1999-2000, the Agency continued its financial support for the Operation SME program, in partnership with the Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ) and the Greater Montreal Innovatech Corporation. The program is intended to provide financial assistance to SMEs in order to encourage them in hiring human resources with technological skills, in this case engineers. The program helps to increase innovation capability and improve productivity in SMEs through technological development. The objective for 1999-2000 was to place about 100 engineers in Quebec SMEs. The program allowed for the hiring of 90 engineers in remote regions over the year. In these regions, engineers are particularly rare in SMEs and it remains difficult to recruit qualified employees. The Operation SME program helped increase the number of engineers in Quebec SMEs by 50% since 1993.

In order to facilitate access to capital for SMEs with few tangible assets to offer as security as well as to encourage financial institutions to take on greater risks and to develop expertise in high technology sectors, the Agency signed partnership agreements between 1995 and 1997 with five financial institutions (Canada Business Development Bank, Royal Bank, National Bank, Bank of Montreal and Confédération des caisses populaires Desjardins). The agreements encouraged the provision of term loans of $100,000 to $500,000 for projects to market new products, processes, and technologies and to develop new export markets in high technology sectors. In 1999-2000, 14 loans were approved for a total value of $4.7M and investment in the order of $27M. Since the signing of the agreements, 129 loans have been approved for a total value of $38.1M and investment of over $100M.

Success Story

With the assistance of Canada Economic Development, MG Services, a firm in l'Assomption, developed and marketed an electrification system for ice resurfacers. This concept has a threefold advantage: the transition from combustion traction to electric traction results in much better performance; existing resurfacers can be recycled; and the system is cost-effective and non-polluting. Canada Economic Development provided MG Services with repayable financial assistance of $166,210. The firm maintains most resurfacers in Quebec and plans to expand its electrification concept to the rest of Canada and the United States.

In 1999-2000, the Agency helped to create two new research centres with business links with SMEs that will focus on technology transfer. First, the technology platform of the research centre at the University of Montreal Hospital Centre (CRCHUM) was created, promoting co-operation between the hospital-university sector and private enterprise. The Agency's assistance allowed for the construction of a gene therapy clinic, a molecular diagnostic laboratory, an infrastructure of technology transfer of research assistance and a conference room. The Agency and the Government of Quebec then provided support for creation of the software testing centre at the Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM). This initiative, unique in Canada, provides a high quality independent software compatibility service.

The Agency contributes to the development and promotion of design (industrial, graphic, fashion and architectural) by funding a variety of activities at the Montreal Institute of Design (IDM). A digital imaging research laboratory was set up at the University of Quebec at Montreal and a virtual network linking various Quebec associations was established. Nearly 4,000 people participated in IDM conferences and a number of Quebec designers were able to benefit in terms of either visibility or promotion at exhibitions abroad.

In addition, the Agency invested in the Quebec National Optics Institute, allowing for a research program in the fields of optics and photonics and the creation of a mini-production laboratory and generating more than 175 new jobs

Still in terms of technological development, the Agency contributed to the startup of 20 new media enterprises in the Montreal region in 1999-2000 through the testing fund of the Centre d'expertise et de services en applications multimédias (CESAM). Sales by these enterprises totalled almost $4M.

Success Story

Audisoft, of Boucherville, is marketing a new type of technical assistance that facilitates learning by people with hearing disabilities. The AUDISEE technique uses a system of mini-cameras that transmits the face of the speaker onto a monitor, thus enabling the hearing impaired to listen to nearly the entire speech in real time. This technique makes it easier for the hearing disabled to integrate into the classroom. Audiosoft received a repayable financial assistance of $170,698, which was used for R&D for the product and the development of a marketing plan.

Audisoft won the 1999 Canada Grand Prize - Progress and Technological Innovation

In the Quebec City region, the "Technoregion Fund" initiative, with a budget of $10M over five years, supported the startup of new technology SMEs and those using advanced technology in order to create a critical mass, enabling the region to accomplish its objective of becoming a true technoregion. The initiative results from a partnership with the Gatiq Technorégion corporation. The initiative was received with great enthusiasm since there was a clear lack of financing on the market. Two projects were undertaken through this initiative in 1999-2000 and creating $2M worth of his investments.

The Agency is also an active member of the Canadian Technology Network (CTN), initiatied by the National Research Council (NRC), which brings together several federal departments. This Canada-wide network of specialized advisors in a variety of technology sectors linked electronically, helps support the innovation projects of SMEs through a structured system that enables them to access information quickly. Almost 700 applicant innovators across Canada were able to benefit from rapid networking contact with specialized resources, an increase of 38% over last year.

Export marketing, the development of new markets and access to government contracts

Agency activities in this regard are intended to encourage enterprises to become more involved in developing export markets by reducing risk through cost-sharing and export marketing activities. The Agency, directly or through intermediaries or partners to which it gives financial support, provides awareness and preparation activities for enterprises in this area.

In order to facilitate access to capital for SMEs with few tangible assets to offer as security as well as to encourage financial institutions to take on greater risks and to develop expertise in high technology sectors, the Agency signed partnership agreements between 1995 and 1997 with five financial institutions (Canada Business Development Bank, Royal Bank, National Bank, Bank of Montreal and Confédération des caisses populaires Desjardins). The agreements encouraged the provision of term loans of $100,000 to $500,000 for projects to market new products, processes, and technologies and to develop new export markets in high technology sectors. In 1999-2000, 14 loans were approved for a total value of $4.7M and investment in the order of $27M. Since the signing of the agreements, 129 loans have been approved for a total value of $38.1M and investment of over $100M.

Success Story

With the assistance of Canada Economic Development, MG Services, a firm in l'Assomption, developed and marketed an electrification system for ice resurfacers. This concept has a threefold advantage: the transition from combustion traction to electric traction results in much better performance; existing resurfacers can be recycled; and the system is cost-effective and non-polluting. Canada Economic Development provided MG Services with repayable financial assistance of $166,210. The firm maintains most resurfacers in Quebec and plans to expand its electrification concept to the rest of Canada and the United States.

In 1999-2000, the Agency helped to create two new research centres with business links with SMEs that will focus on technology transfer. First, the technology platform of the research centre at the University of Montreal Hospital Centre (CRCHUM) was created, promoting co-operation between the hospital-university sector and private enterprise. The Agency's assistance allowed for the construction of a gene therapy clinic, a molecular diagnostic laboratory, an infrastructure of technology transfer of research assistance and a conference room. The Agency and the Government of Quebec then provided support for creation of the software testing centre at the Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM). This initiative, unique in Canada, provides a high quality independent software compatibility service.

The Agency contributes to the development and promotion of design (industrial, graphic, fashion and architectural) by funding a variety of activities at the Montreal Institute of Design (IDM). A digital imaging research laboratory was set up at the University of Quebec at Montreal and a virtual network linking various Quebec associations was established. Nearly 4,000 people participated in IDM conferences and a number of Quebec designers were able to benefit in terms of either visibility or promotion at exhibitions abroad.

In addition, the Agency invested in the Quebec National Optics Institute, allowing for a research program in the fields of optics and photonics and the creation of a mini-production laboratory and generating more than 175 new jobs

Still in terms of technological development, the Agency contributed to the startup of 20 new media enterprises in the Montreal region in 1999-2000 through the testing fund of the Centre d'expertise et de services en applications multimédias (CESAM). Sales by these enterprises totalled almost $4M.

Success Story

Audisoft, of Boucherville, is marketing a new type of technical assistance that facilitates learning by people with hearing disabilities. The AUDISEE technique uses a system of mini-cameras that transmits the face of the speaker onto a monitor, thus enabling the hearing impaired to listen to nearly the entire speech in real time. This technique makes it easier for the hearing disabled to integrate into the classroom. Audiosoft received a repayable financial assistance of $170,698, which was used for R&D for the product and the development of a marketing plan.

Audisoft won the 1999 Canada Grand Prize - Progress and Technological Innovation

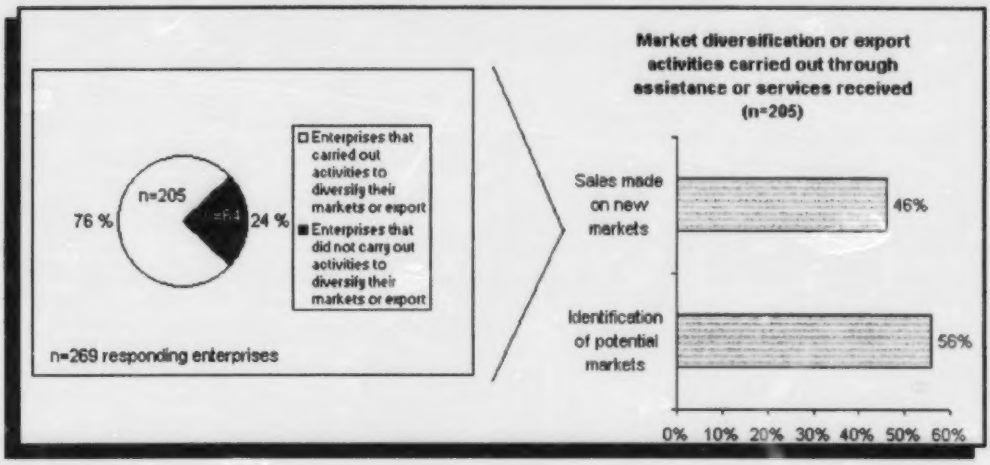
In the Quebec City region, the "Technoregion Fund" initiative, with a budget of $10M over five years, supported the startup of new technology SMEs and those using advanced technology in order to create a critical mass, enabling the region to accomplish its objective of becoming a true technoregion. The initiative results from a partnership with the Gatiq Technorégion corporation. The initiative was received with great enthusiasm since there was a clear lack of financing on the market. Two projects were undertaken through this initiative in 1999-2000 and creating $2M worth of his investments.

The Agency is also an active member of the Canadian Technology Network (CTN), initiatied by the National Research Council (NRC), which brings together several federal departments. This Canada-wide network of specialized advisors in a variety of technology sectors linked electronically, helps support the innovation projects of SMEs through a structured system that enables them to access information quickly. Almost 700 applicant innovators across Canada were able to benefit from rapid networking contact with specialized resources, an increase of 38% over last year.

Export marketing, the development of new markets and access to government contracts

Agency activities in this regard are intended to encourage enterprises to become more involved in developing export markets by reducing risk through cost-sharing and export marketing activities. The Agency, directly or through intermediaries or partners to which it gives financial support, provides awareness and preparation activities for enterprises in this area.

In 1999-2000, the Agency and its partners supported 419 export market development projects reaching over 4,370 entrepreneurs. From these, the Agency directly supported 253 projects under the IDEA-SME Program and the Program for Export market Development (PEMD). PEMD is a program of the Department of Foreign Affairs and International Development (DFAIT), but is administered by the Agency in the regions of Quebec.



The table above shows the high proportion of our clients (all programs combined, except the Regional Strategic Initiatives Program) that carried out export and market development activities. A survey of a client sample indicates that 76% carried out market diversification or export marketing activities after receiving Agency assistance. Of these firms, 46% made sales on new markets and 56% identified potential markets.

With the Agency assistance, a number of specialized organizations guide enterprises through the stages in their apprenticeship. In 1999-2000, the 18 regional export promotion organizations (ORPEX) funded by the Agency, carried out several types of activities for SMEs, most of which (70%) had very little exporting experience. More than 35 export awareness activities reached 1,200 entrepreneurs. Sessions for the development of export-related competencies enabled 1,660 entrepreneurs to learn about the subject. Ten sessions for new professional exporters (NEXPRO) brought together nearly 200 people. About 300 enterprises received individual guidance in the export process and more than 500 enterprises received assistance in penetrating markets (49 trade missions).

The Montreal World Trade Centre (WTC), the only ORPEX offering province-wide activities, provides SMEs at the novice, intermediate and advanced stage of market development, with structured export preparation services that adequately responds to their needs. The organization is at the centre of an international network of similar organizations in 350 cities and over 100 countries. In 1999-2000, about 1,100 people participated in 43 workshops on export-related themes. The WTC provides trade mission services tailored to the needs of specific industrial sectors through its vast network of business relations abroad. In 1999-2000, the WTC organized 16 New Exporters to Border States (NEBS) missions with international funding institutions and a specialized mission for the mass transit sector. Over the past year, over 240 SMEs have participated in trade missions organized by the WTC.

Client Testimony (translation)

"It is [...] critical for the development of exporting enterprises in my region."

"It is very handy to know that there are resource people (Orpex) for SMEs."

(Source: Annual Survey)

An example of an ORPEX which provides services locally, is Estrie Internationale 2007 inc.. It guides enterprises through the export marketing process (diagnoses, export plans, market evaluations, exploratory missions, etc.). It has helped increase the exporting enterprises ratio in the Eastern Townships from 25% to 35.2% since 1996.

A survey of ORPEX clientele indicates a high rate of satisfaction with regard to the professionalism of the staff and the quality of services. It should, nevertheless, be emphasized that over 89% of clients were able to reduce the risks associated with their projects through the assistance provided by these organizations and that over 97% of clients felt that access to such services met an essential need in their regions.

Success Story

Copernic.com, an enterprise in Sainte-Foy, has designed a meta-search software program that enables Internet users to search through several dozen databases on the Internet. This search engine currently has 6,600,000 users and is adding 500,000 new users every month. It is the most popular and renowned meta-search software in the world. The firm has also successfully marketed a commerce software package known as Copernic Shopper, which facilitates electronic commerce (shopping robots). Financial assistance of $100,000 from the Agency has enabled the firm to penetrate the US market.

In another area critical to market development, the Agency supports the "Association des manufacturiers des produits alimentaires du Québec" through a program which aims to increase the competitiveness of enterprises in both foreign and domestic markets, by consolidating the standard requirements that ensure food safety. The program has

The Montreal World Trade Centre (WTC), the only ORPEX offering province-wide activities, provides SMEs at the novice, intermediate and advanced stage of market development, with structured export preparation services that adequately responds to their needs. The organization is at the centre of an international network of similar organizations in 350 cities and over 100 countries. In 1999-2000, about 1,100 people participated in 43 workshops on export-related themes. The WTC provides trade mission services tailored to the needs of specific industrial sectors through its vast network of business relations abroad. In 1999-2000, the WTC organized 16 New Exporters to Border States (NEBS) missions with international funding institutions and a specialized mission for the mass transit sector. Over the past year, over 240 SMEs have participated in trade missions organized by the WTC.

Client Testimony (translation)

"It is [...] critical for the development of exporting enterprises in my region."

"It is very handy to know that there are resource people (Orpex) for SMEs."

(Source: Annual Survey)

An example of an ORPEX which provides services locally, is Estrie Internationale 2007 inc.. It guides enterprises through the export marketing process (diagnoses, export plans, market evaluations, exploratory missions, etc.). It has helped increase the exporting enterprises ratio in the Eastern Townships from 25% to 35.2% since 1996.

A survey of ORPEX clientele indicates a high rate of satisfaction with regard to the professionalism of the staff and the quality of services. It should, nevertheless, be emphasized that over 89% of clients were able to reduce the risks associated with their projects through the assistance provided by these organizations and that over 97% of clients felt that access to such services met an essential need in their regions.

Success Story

Copernic.com, an enterprise in Sainte-Foy, has designed a meta-search software program that enables Internet users to search through several dozen databases on the Internet. This search engine currently has 6,600,000 users and is adding 500,000 new users every month. It is the most popular and renowned meta-search software in the world. The firm has also successfully marketed a commerce software package known as Copernic Shopper, which facilitates electronic commerce (shopping robots). Financial assistance of $100,000 from the Agency has enabled the firm to penetrate the US market.

In another area critical to market development, the Agency supports the "Association des manufacturiers des produits alimentaires du Québec" through a program which aims to increase the competitiveness of enterprises in both foreign and domestic markets, by consolidating the standard requirements that ensure food safety. The program has

reduced costs related to the discarding of sub-standard products, and has facilitated international trade, especially with the United States, where the standard is mandatory.

In addition, the Agency helped, through the Centre de promotion du logiciel québécois (CPLQ), who supports Quebec software producers, developing contacts and partnerships to market their products both locally and internationally. Nearly 1,000 companies took part in CPLQ activities in 1999-2000.

Some Agency partners are specifically mandated to help Quebec SMEs participate in Goverment of Canada publicly advertised tender calls for the purchase of goods and services. For example, the Centre de développement des entreprises technologiques Antenna Project provides a government contract watch and referral service that enabled about 100 SMEs to increase the value of their contracts by about $8.8M in 1999-2000.

Lastly, still from the standpoint of support for future exporters, the Agency, together with Industry Canada, has developed export diagnostic tools for the information technology and new media sector. The tools will be available over the Internet in 2000-2001. Another project is also being developed with the Association de la construction du Québec to provide a range of services for trade mission programs adapted to the construction sector.

2.3.2.2 The growth of the economic development capabilities of the regions of Quebec

The Agency, in co-operation with community stakeholders, has continued to implement the Regional Strategic Initiatives (RSI) Program, intended to create a long-term impact on the structure of regional economies, and foster a business climate favourable to the development and competitiveness of SMEs in the Quebec regions. Strategies for the non-metropolitan areas of Laurentides and Lanaudière region, the Abitibi-Témiscamingue region, the Sherbrooke region and the Trois-Rivières region were added (in 1999-2000) to the existing regional strategies (Nord-du-Québec, Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine, Québec/Chaudières-Appalaches, Saguenay/Lac-Saint-Jean regions and the Action Strategy for Greater Montreal). The Agency plans to establish regional strategies for all Quebec regions. RSI strategies involve four areas of activity: development of the technological capability of the regions, tourism development, support for the drawing power and international reach of the regions as well as the regions's capabilities to adjust. Several examples of accomplishments in each area of the program are presented here.

In 1999-2000, 145 projects were financed under the various regional strategies, 30% of them related to technological development, 25% to tourism development, 19% to international reach and development of the regions and 26% to the regions's ability to adjust. Most projects (69%) involved partnerships with non-profit organizations.

Federal contributions have a financial leverage effect on all participating partners. For example, in 1999-2000, the Agency invested in 36 projects under the Action Strategy for Greater Montreal. The Agency's contribution was $42.3M, and it generated $124.4M.worth of investments.

Improve the technological capability of the regions

This area of activity under the RSI Program is intended to increase the ability of SMEs in the regions to use technology and innovation.

In 1999-2000, the Saguenay—Lac-Saint-Jean RSI enabled two projects to be carried out by secondary processing firms—one in aluminum and one in wood—allowing for the creation of 12 jobs and the maintenance of 19 other. In addition, a research consortium to which the Agency lent its support, resulted in four technology transfers in the forestry industry (see box): preparation of a tool for predicting forest regeneration after a fire (gain of five years growth, compared to earlier knowledge), design of a tool for predicting forest regeneratin after cutting (20% reduction in inventory work), a procedure for planting black spruce using advantitious roots (gain of five years in speeding up maturity) and a method for identifying the yellow spruce (increase in product quality and value).

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Under the "Marine technopole" component of the RSI in the Bas-Saint-Laurent and Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine region, regional teaching institutions carried out eight transfers of technology to SMEs in the field of aquaculture and enhancement of emerging marine species.

Success Story

The Consortium de recherche sur la forêt boréale commerciale is a non-profit organization co-ordinated by the University of Quebec at Chicoutimi. It is mandated to develop scientific knowledge of the boreal forest with regard to the black spruce, exploitation of which is the basis of the Quebec forestry industry. Seven enterprises in the field worked on this project, together with three government partners and Canada Economic Development, who contributed $875,000. Thecontribution went towards a variety of research activities, including one which led to the discovery of the exploitation potential of a one-million hectare area of forest that was previously classed as unproductive in the Saguenay/ Lac-Saint-Jean and Chibougamau Chapais region.

Enhance ability to attract international tourists

Most RSI strategies include a tourism component, aimed to enhance a region's ability to attract international tourists, by fostering the development of tourist activities that not only can attract and retain visitors from abroad but also help to lengthen the tourist season.

The Agency contributed to the international reach and positioning of Montreal, Quebec City and many other cities as destinations by providing assistance for festivals and other major events. Based on a 1995 study by the Tourism Chair of the University of Quebec at Montreal, annual impacts of these events translates into $215M of revenue and 5,000 person/years in employment. In addition, clients of the four largest festivals have a significant impact on the occupancy rate of local hotels. According to promoters, these four festivals attracted 3.36 million spectators in 1999, which in turn certainly created other favourable economic spinoff effects in accordance with the audience increase since 1995. In addition, the Agency assisted Internationaux du Sport de Montréal (ISM) to prospect and obtain international sports events in Montreal which would consequently generate significant economic, tourism and media spinoffs.

The Agency helped maintain Quebec's potential for hosting international art exhibitions. While preserving the architectural heritage of Montreal, the Agency encouraged the Montreal Museum of Fine Arts to adapt one of its oldest buildings to international standards. Renovations were completed in December 1999, and two major exhibits have already been presented in these rooms, attracting nearly 100,000 visitors.

The Agency has invested in the creation of a world-class, year-round destination at Mont Tremblant, which attracts over 2,000,000 visitors annually. The initiative has created over

Under the "Marine technopole" component of the RSI in the Bas-Saint-Laurent and Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine region, regional teaching institutions carried out eight transfers of technology to SMEs in the field of aquaculture and enhancement of emerging marine species.

Success Story

The Consortium de recherche sur la forêt boréale commerciale is a non-profit organization co-ordinated by the University of Quebec at Chicoutimi. It is mandated to develop scientific knowledge of the boreal forest with regard to the black spruce, exploitation of which is the basis of the Quebec forestry industry. Seven enterprises in the field worked on this project, together with three government partners and Canada Economic Development, who contributed $875,000. Thecontribution went towards a variety of research activities, including one which led to the discovery of the exploitation potential of a one-million hectare area of forest that was previously classed as unproductive in the Saguenay/ Lac-Saint-Jean and Chibougamau Chapais region.

Enhance ability to attract international tourists

Most RSI strategies include a tourism component, aimed to enhance a region's ability to attract international tourists, by fostering the development of tourist activities that not only can attract and retain visitors from abroad but also help to lengthen the tourist season.

The Agency contributed to the international reach and positioning of Montreal, Quebec City and many other cities as destinations by providing assistance for festivals and other major events. Based on a 1995 study by the Tourism Chair of the University of Quebec at Montreal, annual impacts of these events translates into $215M of revenue and 5,000 person/years in employment. In addition, clients of the four largest festivals have a significant impact on the occupancy rate of local hotels. According to promoters, these four festivals attracted 3.36 million spectators in 1999, which in turn certainly created other favourable economic spinoff effects in accordance with the audience increase since 1995. In addition, the Agency assisted Internationaux du Sport de Montréal (ISM) to prospect and obtain international sports events in Montreal which would consequently generate significant economic, tourism and media spinoffs.

The Agency helped maintain Quebec's potential for hosting international art exhibitions. While preserving the architectural heritage of Montreal, the Agency encouraged the Montreal Museum of Fine Arts to adapt one of its oldest buildings to international standards. Renovations were completed in December 1999, and two major exhibits have already been presented in these rooms, attracting nearly 100,000 visitors.

The Agency has invested in the creation of a world-class, year-round destination at Mont Tremblant, which attracts over 2,000,000 visitors annually. The initiative has created over

2,000 permanent jobs on the site over the past ten years and has contributed to the startup of some 80 businesses.

An evaluation of the international promotion initiatives of regional tourism associations also portrays a positive picture. Most participating enterprises report an increase in the number of visitors and tourism supply in their respective regions. However, we have learned that there is a need to continue creating tourism products based on the natural complementarity of the different regions, rather than breaking down strategies on the basis of geographic regions.

Quebec Maritime is a consortium of five regional tourism associations in the Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine, Duplessis and Manicouagan regions. The organization has 174 member enterprises who provide visitors with a tourism product. According to a survey of 125 of these firms, 58% of respondents indicated increased revenues, 49% have hired more employees, 48% have noted longer stays by tourists and 58% have seen an increase in the number of foreign tourists over the past three years. In 1999-2000, the organization held awareness sessions for 259 tour wholesalers from France and Italy and 79 tourism journalists from Germany, Spain, France, Italy, Japan, the United Kingdom and Switzerland. In addition, representatives of the organization took part in 26 international fairs in these same countries, as well as the United States and Brazil.

Lead to the creation of a climate favourable to projects involving international partners

This area is intended to create a favourable climate for projects involving international partners, increase the drawing power of a variety of international activities and support market promotion abroad.

The Agency is involved in the development of the Montreal International Quarter (MIQ), intended to attract a variety of international organizations to a prestigious site in downtown Montreal. Developed at a cost of $60M, the project involves consolidating and redeveloping the Old Montreal business district to create a quadrangle with an international vocation. The Agency and other government partners (Government of Quebec, Association des riverains du QIM) have invested almost $36M in the project, of which $26M came from the Agency. The leverage effect created should generate investment of over one billion dollars over the next few years.

Facilitate adjustment of regions and communities to the new globalization context

The objective of this area is to support the regions of Quebec in their efforts to adjust to globalization. It is also intended to bring the new economy into rural areas by enhancing the resources from rural environment thus helping foster the emergence of networks that contribute to the development of regional infrastructure.

Two industrial revitalization projects of the Action Strategy for Greater Montreal (Angus Technopole and St-Hubert airport area) helped create sustainable jobs. The Agency is involved in development of the Angus Technopole so as to create jobs in the eastern part of Montreal, which suffers from high unemployment and poverty rates. So far, about ten enterprises have set up shop on the former Canadian Pacific site, creating 143 sustainable jobs. An economic development initiative for revitalization of St-Hubert airport area involved converting the former St Hubert military base into an industrial technopole. Over 700 jobs were created and 14 companies are now established in the facility.

In addition, two projects for the enhancement of natural resources in the Saguenay resulted in the creation of the first oat flake processing plant in Quebec and the establishment of another plant for the processing of broad beans. The two projects led to the creation of about 30 jobs.

A study was undertaken to identify telecommunications options for Northern Quebec. A commercially viable solution for establishing a satellite telecommunications network was found. It will soon be possible to examine the possibilities to provide government services and programs in this remote region through the Internet, including telemedicine and tele-education services for the local population.

The Rural Enterprise initiative, implemented in the Lower St. Lawrence and Gaspé regions, was intended to support the development of niche products. The project resulted in 41 new investment initiatives in 1999-2000, contributing to the creation of 17 new jobs and the maintenance of 19 others. An evaluation indicated that this initiative filled a need in terms of economic support tools for communities, that the vast majority of projects supported were technological in nature (87% of the files) and were submitted by SMEs or small non-profit organizations. The initiative fits in with a concern for the sustainable management of resources because of the nature of the promoters and the importance accorded to this aspect by the Agency and its partnering regional CFDCs, who actually deliver the service. Program clients have confirmed that they are generally satisfied with the services received. It should be noted that some projects made a significant contribution to the development of advanced technology.

Canada-Quebec Infrastructure Works Program

Started in 1994-1995 for an initial period of three years, the Infrastructure Works Program was extended by two years in 1997-1998 and improved at the same time. A number of projects had not been completed by March 31, 1999 and the Agency continued to administer the Canada-Quebec Agreement in 1999-2000 on behalf of the federal government and in co-operation with the Quebec Department of Municipal Affairs and Montreal (MAMMQ), the operating agent.

Phases I and II of the Infrastructure Works Program enabled 3,249 projects to be carried out, resulting in the creation and maintenance of some 38,000 jobs. The program's objective was ultimately exceeded, since the forecast was for the creation of 31,300 jobs.

2.3.2.3 The economic development of local communities in Quebec

In the regions of Quebec, the Agency administers the Community Futures Program (CFP), a national measure targetting communities outside major urban centres and underprivileged districts. The CFP is intended to support communities in their efforts to take charge of their own economic development. Three types of organization are supported financially by the Agency in this regard: the Community Futures Development Corporations (54 CFDCs), the Community Economic Development Corporations (16 CEDCs of which 2 agreements will be approved shortly) and the Business Development Centres (7 BDCs). The Agency also provides for the provincial CFDC association, the Network of Quebec CFDCs. The Agency invests in the operating costs and capital funds of the CFDCs, enabling them to provide funding for small businesses.

The 54 CFDCs throughout Quebec provide information and financial services for enterprises outside urban centres. In 1999-2000, the CFDCs provided information and advice to over 5,700 entrepreneurs (helping them prepare business plans, provide financial and personnel management, advice, etc.) and were involved in the development of local economic development initiatives. At the same time, over 1,400 enterprises and organizations received financial assistance from the CFDCs. The total amount allocated to enterprises and organizations by all CFDCs (Investment Fund, Local Development and the Youth Strategy) was over $21M and generated investment of about $119M. The activities of the CFDCs resulted in creating and maintaining about 8,850 jobs in Quebec's rural communities in 1999-2000. The client satisfaction level of CFDC is very high with regard to the quality of services provided and their response to community needs.

More specifically, the CFDCs provided about 500 loans through their investment funds in 1999-2000, totalling $17.8M. In turn, the loans generated investments of about $95.6M. Almost half of those benefiting from this component of the CFDC programming were startup enterprises.

In terms of local development activities, over 500 projects were supported by the CFDCs, for a contribution of over $1M, which generated over $8.8M investments. The great majority of the organizations receiving assistance under the local development component were local and regional in scope.

In addition, the CFDCs played a major role in community leadership through the establishment of Internet service points in local communities in Quebec under Industry Canada's Community Access Program (CAP). Over 190 projects were supported under the CAP.

Under a pilot project sponsored by the Agency, in partnership with the Network of CFDCs, Industry Canada (IC) and Human Resources Development Canada (HRDC), nine Canada Access Centres were established in CFDCs in the Amiante, Abitibi and Matawinie

regions. The Access Centres are one-stop information centres for Government of Canada services and programs.

The Community Economic Development Corporations (CEDCs) supported by the Agency, the Government of Quebec and municipalities are intended to develop disadvantaged neighbourhoods in Quebec's major urban centres (Montreal, Quebec City, Sherbrooke, Trois-Rivières, Hull-Gatineau) and more specifically, to foster business startups and pre-startups. The CEDCs provide information, support and technical services for enterprises. A number of projects have received financial support complementary to the Agency's through programs and provincial funds administered by the CEDCs. Over 8,000 entrepreneurs, promoters and SMEs used the information and support services of the 14 CEDCs supported by the Agency in 1999-2000 (see list in Appendix II). More than 200 awareness workshops were organized, involving nearly 2,000 entrepreneurs. Lastly, over 100 diagnostic analysis and 1,050 advisory service activities were carried out. For example, 97 activities in support of entrepreneurship, 17 local revitalization and leadership activities, 46 joint activity and networking activities and nine tool development and support activities were organized in the Outaouais by a CEDC in the region.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

2.3.2.4 The adjustment of disrupted economies in Quebec

Under this area of activity, the Agency has, in the past, co-ordinated federal departments efforts for assisting the Saguenay during the torrential rains of 1996 and Central Quebec during the 1998 ice storm. In 1999-2000, the Agency continued to administer the Fund for Coastal Quebec (FCQ), whose objective is to help regions affected by the groundfish crisis in the Côte-Nord, Gaspésie et Îles-de-la-Madeleine administrative regions, and adjacent fishing communities involved in the restructuring of the fishing industry.

The Agency, with the assistance of the Community Futures Development Corporations of these regions, has diversified and strengthened the economies of the fishing communities by stimulating, developing and funding new niches for workers under the FCQ program.

In 1999-2000, 44 commercial activities and 27 economic development preparation activities were carried out. They helped create career opportunities for local workers, including 120 new jobs, thus exceeding yet another job creation objective.

A survey of enterprises benefitting from the program indicated that most economic development projects funded under the FCQ were devoted to innovation activities (81%) of which 54% were for the marketing of newly developed products or services (see box). This is a major accomplishment for the program, considering the challenge of adapting traditional industrial structures to the new economy.

The Annual Survey results indicated that service delivery had moved closer to its clients. To better respond to certain client concerns and to reduce delays, greater responsibility was given to the CFDCs in the areas concerned. This should improve program performance and the satisfaction of the target clientele.

Success Story

ABK-Gaspésie inc of Matane markets three value-added products created from by-products of the primary processing of Northern shrimp. The first two are protein concentrates intended mainly for the natural flavours market and used in the manufacture of convenience foods. The third is chitin, which has many industrial applications, from the treatment of drinking water to the treatment of serious burn victims, and including the production of coating film for the protection of foods. A loan of $90,000 enabled the firm to scale up a new biochemical extraction process. In addition to having a positive impact on the environment, the project created significant benefits for the economy of the region, which depends in large part on fishing products. ABK-Gaspésie has so far created nearly 15 jobs and this number could double over the next 15 months.

2.3.2.4 The adjustment of disrupted economies in Quebec

Under this area of activity, the Agency has, in the past, co-ordinated federal departments efforts for assisting the Saguenay during the torrential rains of 1996 and Central Quebec during the 1998 ice storm. In 1999-2000, the Agency continued to administer the Fund for Coastal Quebec (FCQ), whose objective is to help regions affected by the groundfish crisis in the Côte-Nord, Gaspésie et Îles-de-la-Madeleine administrative regions, and adjacent fishing communities involved in the restructuring of the fishing industry.

The Agency, with the assistance of the Community Futures Development Corporations of these regions, has diversified and strengthened the economies of the fishing communities by stimulating, developing and funding new niches for workers under the FCQ program.

In 1999-2000, 44 commercial activities and 27 economic development preparation activities were carried out. They helped create career opportunities for local workers, including 120 new jobs, thus exceeding yet another job creation objective.

A survey of enterprises benefitting from the program indicated that most economic development projects funded under the FCQ were devoted to innovation activities (81%) of which 54% were for the marketing of newly developed products or services (see box). This is a major accomplishment for the program, considering the challenge of adapting traditional industrial structures to the new economy.

The Annual Survey results indicated that service delivery had moved closer to its clients. To better respond to certain client concerns and to reduce delays, greater responsibility was given to the CFDCs in the areas concerned. This should improve program performance and the satisfaction of the target clientele.

Success Story

ABK-Gaspésie inc of Matane markets three value-added products created from by-products of the primary processing of Northern shrimp. The first two are protein concentrates intended mainly for the natural flavours market and used in the manufacture of convenience foods. The third is chitin, which has many industrial applications, from the treatment of drinking water to the treatment of serious burn victims, and including the production of coating film for the protection of foods. A loan of $90,000 enabled the firm to scale up a new biochemical extraction process. In addition to having a positive impact on the environment, the project created significant benefits for the economy of the region, which depends in large part on fishing products. ABK-Gaspésie has so far created nearly 15 jobs and this number could double over the next 15 months.

Despite the results obtained by the FCQ in 1999-2000, the number of projects supported did not meet its objectives. However, by expanding the FCQ program, improving to the approval process, and relaunching activities in the Gaspé peninsula should create a favourable climate to help initiate new projects in 2000-2001.

2.3.3 Job creation and maintenance

Short-term measurement

One of the Agency's objectives is to create and maintain jobs in every region of Quebec. In 1999-2000, projects and initiatives financially supported by the Agency and its partners resulted in the creation of 6,263 jobs and the maintenance of another 6,105. The table below provides an summary of the jobs created and maintained. The list is not exhaustive and comes from a number of sources, including the Agency and its partners follow-up activities, an Annual Survey, and various evaluations conducted by outside firms in 1999-2000.

It should be noted that only partial data is presented here. Not all jobs created and maintained by the Agency's intermediaries and partners were recorded. Indexing all the results, including the number of jobs, would be a very labour-intensive and onerous undertaking that would be difficult to justify.

Program or activity/ partial data	Jobs created	Jobs maintained
IDEA-SME (including agreements with financial institutions but excluding agreements with organizations)	668	567
Program for Export Market Development (PEMD)	87	83
Regional Strategic Initiatives Program (RSI)	915	158
Fund for Coastal Quebec (CQF)	116	167
Community Futures Development Corporations (CFDCs)	4,069	4,776
Groupement des chefs d'entreprise du Québec	226	295
Regional export promotion organizations (ORPEX)	182	59
Total	**6,263**	**6,105**

Measurement of long-term impact

The Agency places great importance on the sustainable impact of all its activities. Its ultimate objective is to create sustainable effects. Therefore, in March 2000, for the second consecutive year, the Agency hired an outside firm to measure the long-term impact of its former investments. This survey, based on a sample of enterprises supported in 1996-1997, allowed us to analyse the impact of the projects supported, and determine whether a trend is created.

The results of the study show that the Agency's programs do in fact have a sustainable job creation impact. After three years, the vast majority of jobs created by businesses during the 1996-1997 fiscal year still exist. Actually, there has even been an increase in the number of jobs created. Since 1997, over 265 new jobs directly linked to the projects supported by the Agency have been created by these firms; an average of 2.5 additional jobs per enterprise over the past three years.

This indicator confirms the sustainable effect of the Agency's programs in terms of job creation. The assistance received also had an impact on the nature of jobs, transforming a number of part-time jobs into full-time ones. For the second consecutive year, our study demonstrates that enterprises supported in the past by the Agency have shown continued growth in revenue and in the number of full-time jobs.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

2.3.4 Measurement of client satisfaction

The Agency measures client satisfaction rates in order to ensure the quality of its services, to adjust its service delivery and to provide a better response to clients needs. Providing quality client services is considered to be of utmost importance by the employees of the organization. Canada Economic Development was the first Government of Canada organization to obtain an ISO 9002 certification for the delivery of financial and non-financial services to its clients under the IDEA-SME Program.

The Agency measures client satisfaction using evaluation questionnaires sent to clients. It also conducts an annual telephone survey (using a large sample of clients), carried out by an outside firm. The following sections present information on client satisfaction with respect to the Agency's services and those provided through some of its intermediaries and partners.

Over the past five years, this systematic satisfaction measurement approach has resulted in continuous, significant and measureable improvement in the satisfaction of clients with regards to our Agency's services, and has rallied the entire organization behind a common objective: to provide Canadians with quality services.

Satisfaction with services provided directly by the Agency

The following table shows the survey's main results regarding the services provided by the Agency (financial assistance, information and advice) in 1999-2000 from a sample of 363 client enterprises. The survey conducted by an outside firm indicates that client satisfaction remained very high in 1999-2000 for all aspects of services to enterprises.

Key indicators	Percentage of satisfied and fully satisfied clients		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Services accessibility	95%	97%	95%
Ability to respond to client needs	93 %	96%	94%
Response time for responding to requests	92%	92%	93%
Employee Courtesy	100%	99%	99%
Advisor Professionalism	99%	97%	97%
Overall service quality	97%	98%	97%

It should be noted that this analysis exercise of client satisfaction was also conducted using a sample of client enterprises whose requests for financial assistance were turned down.

Although the satisfaction rate was lower (73% for quality of service), 85% of the enterprises contacted whose requests for assistance were turned down in 1999-2000 still want to do business with the Agency.

Satisfaction with services provided by organizations in the Agency's business network

The Agency also evaluated the quality of services provided by some intermediaries and partners. The table below shows the main results obtained with regard to satisfaction using a sample of 476 client enterprises of the Agency's network of intermediaries and partners who participated in the continuous measurement exercise of 1999-2000. Enterprises expressed a high level of satisfaction with services provided by the Agency's network of intermediaries and partners. This type of service delivery responds to the enterprise's expectations.

Client Testimony (translation)

"High quality, meticulous and discerning service. Does the Government of Canada proud and provides the greatest possible support to community stakeholders."

(Source: Annual Survey)

Key indicators	Percentage of satisfied and fully satisfied clients		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Services Accessibility	94%	96%	95%
Ability to respond to client needs	93%	92%	91%
Response Time to requests	94%	94%	93%
Employee Courtesy	96%	98%	100%
Advisor Professionalism	94%	98%	98%
Overall service quality	94%	97%	96%

Direction of the client satisfaction measurement approach

In 1999-2000, the Agency participated in a pilot project for the creation of a Common Measurement Tool for client satisfaction. The project brought together 11 Government of Canada departments, which allowed for common units of measurement and an overall perspective of client satisfaction for all departments. The Agency plans to keep up its efforts to continuously improve its services.

2.3.4 Measurement of client satisfaction

The Agency measures client satisfaction rates in order to ensure the quality of its services, to adjust its service delivery and to provide a better response to clients needs. Providing quality client services is considered to be of utmost importance by the employees of the organization. Canada Economic Development was the first Government of Canada organization to obtain an ISO 9002 certification for the delivery of financial and non-financial services to its clients under the IDEA-SME Program.

The Agency measures client satisfaction using evaluation questionnaires sent to clients. It also conducts an annual telephone survey (using a large sample of clients), carried out by an outside firm. The following sections present information on client satisfaction with respect to the Agency's services and those provided through some of its intermediaries and partners.

Over the past five years, this systematic satisfaction measurement approach has resulted in continuous, significant and measureable improvement in the satisfaction of clients with regards to our Agency's services, and has rallied the entire organization behind a common objective: to provide Canadians with quality services.

Satisfaction with services provided directly by the Agency

The following table shows the survey's main results regarding the services provided by the Agency (financial assistance, information and advice) in 1999-2000 from a sample of 363 client enterprises. The survey conducted by an outside firm indicates that client satisfaction remained very high in 1999-2000 for all aspects of services to enterprises.

Key indicators	Percentage of satisfied and fully satisfied clients		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Services accessibility	95%	97%	95%
Ability to respond to client needs	93 %	96%	94%
Response time for responding to requests	92%	92%	93%
Employee Courtesy	100%	99%	99%
Advisor Professionalism	99%	97%	97%
Overall service quality	97%	98%	97%

It should be noted that this analysis exercise of client satisfaction was also conducted using a sample of client enterprises whose requests for financial assistance were turned down.

Although the satisfaction rate was lower (73% for quality of service), 85% of the enterprises contacted whose requests for assistance were turned down in 1999-2000 still want to do business with the Agency.

Satisfaction with services provided by organizations in the Agency's business network

The Agency also evaluated the quality of services provided by some intermediaries and partners. The table below shows the main results obtained with regard to satisfaction using a sample of 476 client enterprises of the Agency's network of intermediaries and partners who participated in the continuous measurement exercise of 1999-2000. Enterprises expressed a high level of satisfaction with services provided by the Agency's network of intermediaries and partners. This type of service delivery responds to the enterprise's expectations.

Client Testimony (translation)

"High quality, meticulous and discerning service. Does the Government of Canada proud and provides the greatest possible support to community stakeholders."

(Source: Annual Survey)

Key indicators	Percentage of satisfied and fully satisfied clients		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Services Accessibility	94%	96%	95%
Ability to respond to client needs	93%	92%	91%
Response Time to requests	94%	94%	93%
Employee Courtesy	96%	98%	100%
Advisor Professionalism	94%	98%	98%
Overall service quality	94%	97%	96%

Direction of the client satisfaction measurement approach

In 1999-2000, the Agency participated in a pilot project for the creation of a Common Measurement Tool for client satisfaction. The project brought together 11 Government of Canada departments, which allowed for common units of measurement and an overall perspective of client satisfaction for all departments. The Agency plans to keep up its efforts to continuously improve its services.

Measurement of satisfaction with regard to enforcement of the Official Languages Act

The Agency conducts an annual study to monitor compliance with its commitment to the *Official Languages Act*, which stipulates that federal institutions must ensure that the public can communicate and receive services in both official languages.

The study indicated that the accessibility and quality of the Agency's services provided in English is satisfactory to our Anglophone clientele. With regard to the commitment by federal organizations to foster the growth of the Anglophone minority in Quebec, representatives of advocacy groups for Quebec Anglophone communities stated they have noticed improvements. The Agency's efforts are generally well received by this community. Some groups indicated that the Agency needed to become closer to this community and ensure more continuity in some regions.

In addition, the Annual Survey demonstrated that Anglophone clients find it easy or very easy to be served in English by Agency employees and most of those interviewed found the quality of services in English to be very good or adequate.

2.3.5 Lessons learned from recent evaluations and audits

By analysing the evaluation and audit reports carried out during the 1999-2000 fiscal year, a number of observations have helped identify how the Agency can improve the effectiveness of its activities. The lessons learned are broken down into four categories.

Economic results. Once again this year, the reports show that the assistance provided to SMEs is crucial for their projects success. The Agency's financial support helps to create and maintain jobs in a variety of sectors in every region of Quebec. In addition, the guidance services provided by the 13 regional offices play an important role in the growth and development of the enterprises.

On the other hand, despite improvements made in 1999-2000, the Agency must continue to pay special attention with settings objectives to projects, especially at the implementation stage. The objectives needs to be clear, accurate and measurable. As such, the Agency plans to develop a working document containing key program objective indicators, which will also help measure the results.

Partnerships management. The Agency fosters strategic networking among local, municipal, provincial and federal stakeholders in order to provide quality services to its clientele. By establishing and consolidating its role during the projects' development and implementation stages, the Agency must do its best to optimize the use of the resources. Clarifying the roles and responsibilities of each partner in the partnership is an example of how this can be achieved.

Services Delivery. The Agency puts a great emphasis in the quality of service delivery and client satisfaction. Recent client surveys show that the majority of enterprises expressed a high level of satisfaction with regard to the services provided.

The Agency is always seeking ways to improve the delivery of its services and in 2000-2001, will establish several service standards especially for the time it takes to process files. This approach is part of the Government of Canada's improvement service initiative.

Management practices. Management practices are adapted to the government's results-oriented management framework. In 1999, a continuous performance measurement policy was established to facilitate monitoring and assessment of activities.

The Agency must continue its efforts to establish results indicators for each of its programs and projects, so as to facilitate measurement and assessment. The monitoring process must be adjusted to the time frame of projects so as to measure results at each milestone.

Conclusion. The evaluation and audit reports, together with feedback from our clients, are helping us improve the management framework for our activities. The lessons learned from Agency activities are extremely valuable and enable Canada Economic Development to provide its clients with better services.

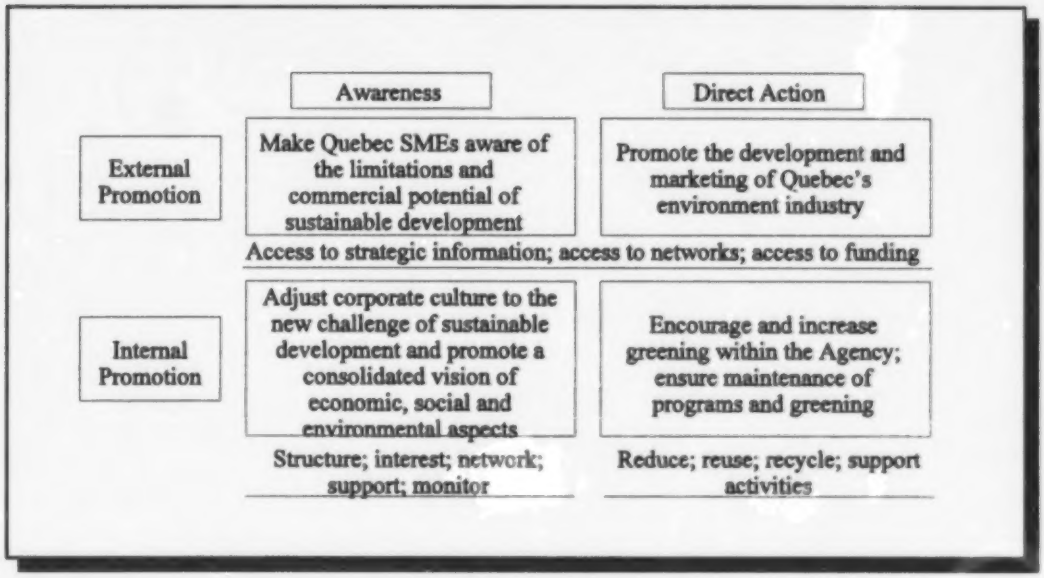
PART III CONSOLIDATED REPORTING

3.1 Year 2000 preparedness

Starting June 1998, the Agency undertook a variety of activities to remedy any potential interruption of services related to the transition to the year 2000 (Y2K), and to make its clientele aware of the urgency of taking action on this matter. Action, risk management and emergency measures plans were developed and successfully implemented. The Agency took a structured approach to ensure its systems were Y2K compliant, which enabled us to enter the next millennium without any disruption.

3.2 Sustainable development

Since the creation of its Sustainable Development Strategy (SDS) in December 1997, the Agency has joined partners within the Government of Canada, the Government of Quebec and the private sector to carry out many projects related to sustainable development. The Agency's SDS includes four types of activities, divided between two areas—awareness and direct action. The table below provides an overview of this strategy.



M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

In 2000 report, the Commissioner of the Environment and Sustainable Development of the Auditor General of Canada recognized the Agency's solid performance, stating that: "The Agency's current practices satisfy almost 90 percent of the requirements of the ISO 14001 environmental management systems standard".

External promotion

To promote external awareness of the strategy, the Agency has produced and published two brochures to inform SMEs and make them aware of environmental issues and federal financial assistance programs for the development and marketing of innovative environmental technology.

Success Story

The Trois Rivières Enviroclub is an in-plant environmental learning pilot project that combines cost-effectiveness and sustainable development. It has enabled 13 local enterprises to learn about environmental management and demystify the pollution prevention process. The Agency contributed to this project in partnership with Environment Canada and the Trois Rivières CEGEP. Most participants in the Enviroclub project stated they were very satisfied and were even able to realize annual savings evaluated at tens of thousands of dollars.

The Agency's objective is to enhance the awareness of SMEs and to make them more qualified in sustainable development practices. As such, the Agency' supported the development of the ENVIROCLUB concept (see box, left) fits in with its . It is from this same standpoint that the Agency is involved with regional partners, including the Estrie Regional Environment Council and the *Maison régionale de l'industrie* to develop front-line services in innovation and environmental management for small enterprises.

As for the external promotion of the development and marketing of the environmental industry, in 1999-2000, the Agency invested in the startup of about a dozen projects in the field of environment and sustainable development in partnership with government and community organizations. The project described in the box is an example of the type of initiative receiving financial support from the Agency. For example, in co-operation with Environment Canada, the Agency has contributed to the startup of projects to introduce electric vehicles into corporate fleets, recover and convert steel dust and use a compost based on liquid manure and sawmill waste.

Success Story

Technologies ECT5, a Rouyn-Noranda firm, has developed a new technology based on electrolysis, which allows for the recovery of metal in the waste water from mine sites. The firm received repayable financial assistance of $170,800 to test demonstration units. The company anticipates substantial income growth in 2000-2001.

In 2000 report, the Commissioner of the Environment and Sustainable Development of the Auditor General of Canada recognized the Agency's solid performance, stating that: "The Agency's current practices satisfy almost 90 percent of the requirements of the ISO 14001 environmental management systems standard".

External promotion

To promote external awareness of the strategy, the Agency has produced and published two brochures to inform SMEs and make them aware of environmental issues and federal financial assistance programs for the development and marketing of innovative environmental technology.

Success Story

The Trois Rivières Enviroclub is an in-plant environmental learning pilot project that combines cost-effectiveness and sustainable development. It has enabled 13 local enterprises to learn about environmental management and demystify the pollution prevention process. The Agency contributed to this project in partnership with Environment Canada and the Trois Rivières CEGEP. Most participants in the Enviroclub project stated they were very satisfied and were even able to realize annual savings evaluated at tens of thousands of dollars.

The Agency's objective is to enhance the awareness of SMEs and to make them more qualified in sustainable development practices. As such, the Agency' supported the development of the ENVIROCLUB concept (see box, left) fits in with its . It is from this same standpoint that the Agency is involved with regional partners, including the Estrie Regional Environment Council and the *Maison régionale de l'industrie* to develop front-line services in innovation and environmental management for small enterprises.

As for the external promotion of the development and marketing of the environmental industry, in 1999-2000, the Agency invested in the startup of about a dozen projects in the field of environment and sustainable development in partnership with government and community organizations. The project described in the box is an example of the type of initiative receiving financial support from the Agency. For example, in co-operation with Environment Canada, the Agency has contributed to the startup of projects to introduce electric vehicles into corporate fleets, recover and convert steel dust and use a compost based on liquid manure and sawmill waste.

Success Story

Technologies ECT5, a Rouyn-Noranda firm, has developed a new technology based on electrolysis, which allows for the recovery of metal in the waste water from mine sites. The firm received repayable financial assistance of $170,800 to test demonstration units. The company anticipates substantial income growth in 2000-2001.

In 1999-2000, the Agency approved about $2M for a variety of projects, generating investments of just over $8M. Since 1997, about 50 projects related to the environment and sustainable development have received Agency support.

Internal Promotion

Promoting awareness of the SDS internally received special attention, so that the organizational culture may adjust to the new challenges of sustainable development by promoting a comprehensive vision of the economic, social and environmental aspects of the cause. With this in mind, the Agency offered a session to its advisors regarding development opportunities associated with sustainable development, and the threats resulting from non-tariff barriers. About a dozen articles related to sustainable development and the environment were included in the Agency's electronic newsletter. In addition, a SDS checklist is now given to each new employee.

To internally promote greening activities with the aim of increasing these types of activities within the Agency, paper recycling programs have been implemented in every office and a multi-product recycling program has been set up in three regional offices. The Agency has also put forward a new furniture and equipment maintenance program intended to prolong their useful life.

Finally, in order to continue improving its SDS management practices, the Agency has made sustainable development a part of its day-to-day operations; using its supports service delivery ISO 9002 quality management system.

PART IV FINANCIAL PERFORMANCE

4.1 Overview

The Agency's total authorities, consisting of the Main Estimates and the Supplementary Estimates voted by Parliament, stand at $299.2M. The Agency's actual expenditures of $258.0M were 14% less than this amount. The discrepancy results mainly from necessary legal requirements. The Agency had to reprofile funds from 1999-2000 to subsequent years ($31.1M) to respond to commitments of the IDEA-SME Program, the Fund for the Economic Development and Adjustment of Quebec Fishing Communities and the Canada Infrastructure Works. In another hand the TERP Program has phased out resulting in a $8.0M undisbursed balance.

4.2 Financial summary tables

Canada Economic Development for Quebec Regions is required to produce the following financial tables for 1999-2000:

Financial Table 1	Summary of Voted Appropriations
Financial Table 2	Comparison of Total Planned
Financial Table 3	Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Financial Table 4	Non-Respendable Revenues
Financial Table 5	Statutory Payments
Financial Table 6 and 6a	Transfer Payments
Financial Table 7	Contingent Liabilities

Financial Table 1 **Summary of Voted Appropriations**
Financial requirements by authority

(in millions of dollars)

Canada Economic Development for Quebec Regions		1999-2000		
Vote		**Planned**	**Total**	**Actual**
55	Operating expenditures	29.7	32.5	30.9
60	Grants and contributions	210.3	188.1	148.5
(L)	Obligations under the *Small Business Loans Act*	93.0	74.9	74.9
(L)	Contributions to employee benefit plans	3.4	3.7	3.7
(L)	Refund of amounts credited to revenues in previous years	--	0.04	0.02
(L)	Spending of proceeds from disposal of Crown assets	--	0.03	0.02
	Agency total	**336.4**	**299.2**	**258.0**

Note:

The $1.2M difference between planned spending and actual spending in the operating budget results from the additional funds received to set up Service Canada, prepare for implementation of the financial information strategy and offset the increased salary costs expected to result from renewal of some collective agreements.

The difference of $61.8M between planned spending and actual spending in the grants and contributions budget is explained by the end of the TERP and ERAP programs ($28.0M), the deferral of statutory requirements to following years ($31.1M) and the delays encountered in some regions to allow for consultation with the community. These delays meant that the approval of some regional strategies had to be postponed ($2.7M).

Financial Table 2 **Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending**
Agency planned versus actual spending

(in millions of dollars)

Promotion of the economic development of the regions of Quebec	1999-2000		
	Planned spending	Total authorities	Actual Spending
FTEs[1]	**282.0**	**282.0**	**291.0**
Operations[2]	33.1	36.2	34.6
Grants and contributions[3]	303.3	263.0	223.4
Total gross expenditures	**336.4**	**299.2**	**258.0**
Less:			
Respendable revenues	–	–	–
Total net expenditures	**336.4**	**299.2**	**258.0**
Other revenues and expenditures:			
Non-respendable revenues[4]	(40.5)	(40.5)	(52.9)
Cost of services provided by other departments	3.0	3.0	3.1
Net cost of program	**298.9**	**261.7**	**208.2**

1 The number of full-time equivalents (FTEs) is expressed in units.
2 Including contributions to employee benefit plans.
3 Details on grants and contributions are shown in Table 6A.
4 Details on non-respendable revenues are shown in Table 4.

Financial Table 3 **Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending**

(in millions of dollars)

			1999-2000		
	Actual Spending 1997-1998	Actual Spending 1998-1999	Planned Spending[1]	Total Authorities[2]	Actual[3] Spending
Promotion of the Economic Development of the Regions of Quebec	360.9	328.6	336.4	299.2	258.0
Total	**360.9**	**328.6**	**336.4**	**299.2**	**258.0**

1 The planned spending and planned revenue figures are consistent with those in the "Planned Spending, 1999-2000" column of Part III of the 1999-2000 Estimates.

2 The total authorities figures include those in the Main, Supplementary and other estimates, and correspond to those indicated in the Public Accounts for 1999-2000.

3 The actual expenditures and actual revenue figures are consistent with those in the Public Accounts for 1999-2000.

Financial Table 4 Non-respendable Revenue

(in millions of dollars)

	Actual Revenues 1997-1998	Actual Revenues 1998-1999	1999-2000 Planned Revenues	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual Revenues
Promotion of the Economic Development of the Regions of Quebec	37.6	42.3	40.5	40.5	52.9
Total non-respendable revenues	37.6	42.3	40.5	40.5	52.9

Note:

Non-respendable revenue consists essentially of:

- service fees for loan guarantees, which represent the fees paid by borrowers approved under the *Small Business Loans Act (SBLA)*, the *Canada Small Business Financing Act (CSBFA)* and the Loan Insurance component of the Atlantic Enterprise Program;
- repayment of repayable contributions provided by the Agency.

The $12.4M difference between planned spending and actual spending is explained as follows:

- $8.4M in additional service fees. Anticipated revenue was under valuated because the *SBLA* program ended on March 31, 1999 and the *CSBFA* had not been approved when the forecasts were made;
- an additional $2.3M from the repayment of repayable contributions.

Financial Table 5 Statutory Payments

(in millions of dollars)

	Actual Spending 1997-1998	Actual Spending 1998-1999	1999-2000 Planned Spending	1999-2000 Total Authorities	1999-2000 Actual Spending
Promotion of the Economic Development of the Regions of Quebec	122.5	106.6	96.4	78.5	78.5
Total statutory payments	**122.5**	**106.6**	**96.4**	**78.5**	**78.5**

Note: The total authorities are equivalent to the sum of the Main, Supplementary and other estimates.

Statutory payments consist of the obligations assumed under the *Small Business Loans Act* and contributions to employee benfit plans.

The difference between planned spending and actual spending results from the obligations assumed under the *Canada Small Business Financing Act*, since a financial institution especially active in Quebec reached its demand limit and thus limited spending.

Financial Table 6 Transfer Payments

(in millions of dollars)

			1999-2000		
	Actual Spending 1997-1998	Actual Spending 1998-1999	Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
Promotion of the Economic Development of the Regions of Quebec					
Grants	0.9	5.2	0.3	0.3	0.3
Contributions	327.4	288.3	303.0	262.7	223.1
Total grants and contributions	**328.3**	**293.5**	**303.3**	**263.0**	**223.4**

Note:

In 1998-1999, a $5M grant was awarded to the *Conseil québécois des entreprises adaptées* to create a development fund to help member enterprises improve and maintain their productivity so as to be competitive.

Financial Table 6a Description of funds distribution by program

(in millions of dollars)

Programs	Planned spending	Total authorities	Actual
IDEA-SME Program	64.6	60.9	51.2
Regional Strategic Initiatives Program (RSI)	55.0	52.3	52.3
Infrastructure Works Program	35.2	35.2	15.3
Community Futures Program (CFP)	20.0	24.6	24.6
Coastal Quebec Fund (FCQ)	4.8	4.8	2.8
Temporary Economic Reconstruction Program (TERP)	9.8	9.8	1.8
Economic Recovery Assistance Program (ERAP)	20.0	0.0	0.0
Former programming	0.9	0.5	0.5
Small Business Loans Act (SBLA)	93.0	74.9	74.9
Total	**303.3**	**263.0**	**223.4**

Further variance details are shown in Appendix I.

Financial Table 7 Contingent Liabilities

(in millions of dollars)

List of Contingent Liabilities	Amount of Contingent Liability		
	March 31, 1998	March 31, 1999	Current as of March 31, 2000
Loans			
Atlantic Enterprise Program [1]	1.9	1.5	0.9
Small Business Loans Act [2]	423.2	388.7	299.8
Canada Small Business Financing Act[2]	--	--	88.2
Total	**425.1**	**390.2**	**388.9**

1 Represents loan guarantees under the *Atlantic Enterprise Program*. Under this program, the federal government guaranteed loans to establish, expand or modernize commercial business operations in the Gaspé Peninsula, Magdalen Islands and Atlantic provinces. In accordance with the Order in Council P.C. 1991.1114 dated June 13, 1991, responsibility for loan guarantees within the Province of Quebec is assumed by Canada Economic Development.

2 Represents loan guarantees under the *Small Business Loans Act*. This legislation, which was passed in January 1961, is designed to increase the availability of loans and to establish, expand, modernize and upgrade small business enterprises. In accordance with the Order in Council P.C. 1991.1114 dated June 13, 1991, responsibility for loan guarantees within the Province of Quebec is assumed by the credits of Canada Economic Development. Although this act has been repealed, it continues to apply to loans provided prior to April 1, 1999. The *Canada Small Business Financing Act*, which replaces the *Small Business Loans Act*, applies only to loans provided after March 31, 1999.

PART V AGENCY OVERVIEW

5.1 Mandate, responsibilities and roles

Mandate

To promote the economic development of the regions of Quebec.

Responsibilities

Section II of the *Department of Industry Act* defines the responsibilities of the Minister responsible for Canada Economic Development. In terms of regional economic development in Quebec, the Minister responsible for the Agency must oversee the preparation of approaches, policies and programs, the establishment of co-operative relationships with partners, the delivery of programs and services and the analysis and dissemination of information.

Roles

Design and implementation of relevant economic development programming, with a view to participation in the achievement of national priorities, harmonization of federal activities, establishment of co-operative relations with public and private stakeholders, advocacy with the machinery of the Government of Canada, promotion of federal programs and services, development of knowledge and the dissemination of information.

5.2 Operating framework

Canada Economic Development as a member of the Industry Portfolio and, as such, reports and is accountable to the Minister of Industry, who, in his responsibilities with reference to the regions of Quebec, is supported by a Secretary of State.

Under the *Department of Industry Act*, the Minister responsible for the Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec must pursue the following objectives:

- To promote economic development in areas of Quebec where low incomes and slow economic growth are prevalent or where opportunities for productive employment are inadequate;

- To emphasize long-term economic development and sustainable employment and income creation; and

- To focus on small- and medium-sized enterprises and the development and enhancement of entrepreneurial talent.

5.3 Agency organization

Canada Economic Development's head office is located in Montreal. The Agency also has a network of 13 regional business offices in the regions of Quebec and an office in Hull, which ensures liaison with federal departments and the central agencies. The Agency also provides services through its Internet site **(http://www.dec-ced.gc.ca)**.

5.4 Program summary

IDEA-SME Program

This program is intended for a clientele made up of Quebec SMEs and SME support organizations. IDEA-SME provides services and funds activities in the following areas of activity:

- Innovation, research and development, design
- Development of markets
- Export marketing
- And entrepreneurship and development of business climate

Regional Strategic Initiatives (RSI)

This program provides support for major initiatives likely to have a growth-generating impact on regional economy. It thus fosters the development of a socio-economic climate favourable to greater competitiveness, development and economic growth in the regions of Quebec in the context of globalization of the economy. Activities supported by the program fit in with a strategy and action plan built on the federal value-added, developed jointly with other federal departments and organizations complementing their own activities and those of community organizations and the private sector. The program also allows for national policies and programs with a marked impact on the economy of various regions of Quebec to be regionally adjusted or extended.

Community Futures Program (CFP)

The CFP is a national program that supports communities in every region of the country, to take charge of their own economic development. In Quebec, the CFP provides financial support to 54 Community Futures Development Corporations (CFDCs), to enable them in providing technical advice for small businesses, support them financially and stimulate the creation of local economic development initiatives. The program also supports 16 Community Economic Development Corporations (CEDCs), of which 2 agreements will be approved shortly. These CEDCs are distributed among the island of Montreal, Quebec City, Sherbrooke and Hull, enabling them to carry out similar activities in disadvantaged districts. Lastly, the CFP has begun providing support to seven Business Development Centres (BDCs) in regions not serviced by a CFDC or CEDC.

Costal Quebec Fund

This fund, also known as the Special Fund for the Economic Development and Adjustment of Quebec fishing communities, is intended to implement measures to support economic and community development of communities affected by the restructuring of the fishing industry (Côte-Nord and Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine administrative regions, and adjacent fishing communities).

5.5 Business volume

The following table shows the changes in number of financial assistance and information-advice files handled directly by the Agency under its main programs, together with those handled by some of its partners.

Programs/Fiscal year Financial projects and requests for information-advice	Number of projects[1]		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
IDEA-SME (including projects under the Coastal Quebec Fund - CQF)	1,400	1,033	1,085
Requests for info-advice under IDEA-SME	480	321	303
Program for Export Market Development (PEMD)[2]	100	102	109
Regional Strategic Initiatives (RSI)	12	64	211
Sub-total	**1,992**	**1,520**	**1,708**
Community Futures Program (PDC)[3]	62	170	136
Total	**2,054**	**1,690**	**1,844**

Some partners deliver programs and services to SMEs on behalf of the Agency. These services include information and advice, business diagnosis tools, financial assistance through investment funds and other business support services.

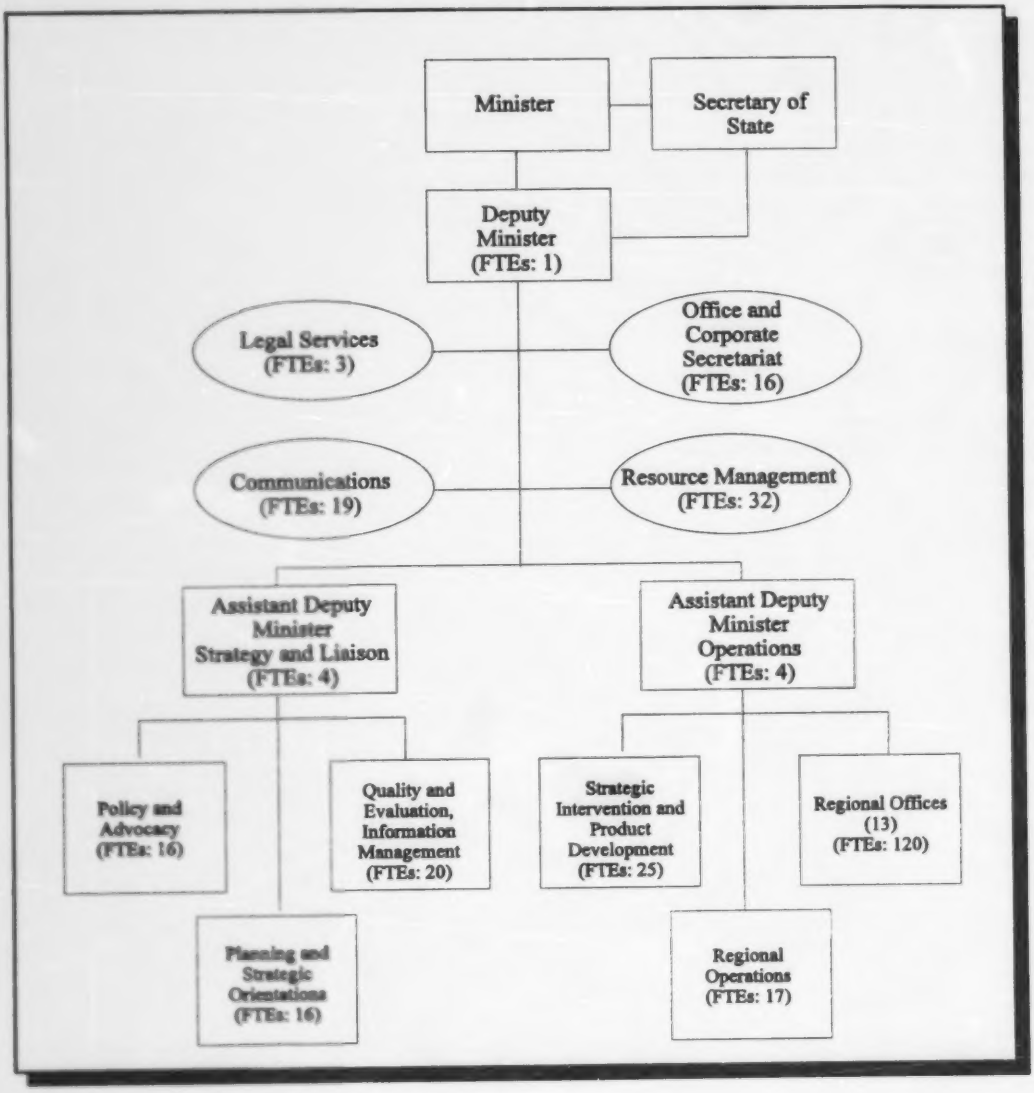
1 Includes all financial files analysed, both accepted or refused, subject to a final decision in 1999-2000, as well as requests for information-advice.

2 The PEMD is delivered by the Agency, but the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) is responsible for program budgets and expenditures.

3 All agreements signed with the following organizations: CFDCs, CFDC Network, BDCs and CEDCs. A number of agreements may be doubled over and used for specific programs (ex:: Youth Strategy).

5.6 Organization chart

Canada Economic Development for Quebec Regions



PART VI OTHER INFORMATION

6.1 Contact for further information

Denis Boulianne
Director General,
Quality and Evaluation, Information Management
Canada Economic Development for Quebec Regions
Tour de la Bourse
800 Victoria Square
Suite 3800, Post Office Box 247
Montreal, Quebec H4Z 1E8

Telephone: (514) 283-7982
Facsimile: (514) 283-0041
Internet address: Denis.Boulianne@dec-ced.gc.ca

Canada Economic Development reports available upon request.

6.2 Legislation administered

The Minister has sole responsibility to Parliament for the following Acts:

Department of Industry Act	(S.C. 1995, ch. c. 1)

The Minister shares responsibility to Parliament for the following Acts:

Small Business Loans Act	(S.C., 1993, ch. c. 6)
Canada Small Business Financing Act	(S.C., 1998, ch. c. 36)

6.3 References

List of Canada Economic Development offices

Montreal (Head Office)
Stock Exchange Tower
800 Victoria Square
Suite 3800, PO Box 247
Montreal, Quebec H4Z 1E8

(514) 283-6412
Fax: (514) 283-3302

Hull (Policy and Advocacy)
Place du Portage, Phase II
165 Hôtel de Ville Street
PO Box 1110, Station B
Hull, Quebec J8X 3X5

(819) 997-3474
Fax: (819) 997-3340

BUSINESS OFFICES

Abitibi-Témiscamingue
906 5th Avenue
Val d'Or, Quebec J9P 1B9

(819) 825-5260 ● 1-800-567-6451
Fax: (819) 825-3245

Bas-Saint-Laurent/Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine
General Trust of Canada Building
2 Saint-Germain Street East, Suite 310
Rimouski, Quebec G5L 8T7

(418) 722-3282 ● 1-800-463-9073
Fax: (418) 722-3285

Centre du Québec
Place du Centre
150 Marchand Street, Suite 502
Drummondville, Quebec J2C 4N1

(819) 478-4664 ● 1-800-567-1418
Fax: (819) 478-4666

Côte-Nord
701 Laure Blvd, 2nd floor
Suite 202B, PO Box 698
Sept Îles, Quebec G4R 4K9

(418) 968-3426 ● 1-800-463-1707
Fax: (418) 968-0806

Estrie
Andrew Paton Place
65 Belvedere Street North, Suite 240
Sherbrooke, Quebec J1H 4A7

(819) 564-5904 ● 1-800-567-6084
Fax: (819) 564-5912

Île-de Montréal
Tour de la Bourse
800 Victoria Square
Suite 3800, P O Box 247
Montreal, Quebec H4Z 1E8

(514) 283-2500
Fax: (514) 496-8310

Laval - Laurentides - Lanaudière
Tour Triomphe II
2540 Daniel Johnson Blvd, Suite 204
Laval, Quebec H7T 2S3

(450) 973-6844 ● 1-800-430-6844
Fax: (450) 973-6851

Montérégie
Complexe Saint-Charles
1111 St Charles Street West
Suite 411
Longueuil, Quebec J4K 5G4

(450) 928-4088 ● 1-800-284-0335
Fax: (450) 928-4097

Outaouais
259 Saint-Joseph Blvd
Suite 202
Hull, Quebec J8Y 6T1

(819) 994-7442 ● 1-800-561-4353
Fax: (819) 994-7846

Saguenay/Lac St Jean
170 St Joseph Street South
Suite 203
Alma, Quebec G8B 3E8

(418) 668-3084 ● 1-800-463-9808
Fax: (418) 668-7584

Mauricie
Bourg du Fleuve Building
25 des Forges Street, Suite 413
Trois Rivières, Quebec G9A 2G4

(819) 371-5182 ● 1-800-567-8637
Fax: (819) 371-5186

Nord-du-Québec
Tour de la Bourse
800 Victoria Square
Suite 3800, PO Box 247
Montreal, Quebec H4Z 1E8

(514) 496-7609 ● 1-800-561-0633
Fax: (514) 283-3637

Québec/Chaudière-Appalaches
John Munn Building
112, rue Dalhousie, 2nd Floor
Quebec City, Quebec G1K 4C1

(418) 648-4826 ● 1-800-463-5204
Fax: (418) 648-7291

Canada Economic Development Virtual Office
http://www.dec-ced.gc.ca

6.4 Corporate documents

Addresses of Business Offices (leaflet) - [May 2000]

2000-2001 Estimates, Report on Plans and Priorities - [April 2000]

E-Commerce: Supporting Market Development, Innovation and Entrepreneurship - [September 1999]

Quebec Economy: Analysis of Trends - [May 2000]

Multimedia Experimentation Fund - [May 1999]

IDEA-SME - [January 1998]

IDEA-SME for the Environmental Industry - [March 1999]

Quality Objective: Aiming for Excellence - ISO 9002 Certification for the IDEA-SME Program - [June 1999]

A Partner in Your Growth - [September 1998]

Quality Policy (leaflet) - [June 1999]

6.5 Regional Documents

Rural Enterprises (Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine and Côte-Nord) - [September 1998]

Estrie. Development Fund for Innovative Business - [May 2000]

Coastal Quebec Fund (Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine and Côte-Nord) - [March 2000]

The Amiante MRC. A Dynamic Community Partner - [June 1999]

Québec — Chaudière-Appalaches Technoregion - [December 1998]

6.6 Other Documents

State of the economy at a glance (August 2000)

Socio-economic profiles of Quebec Regions (April 2000)

Intermediary groups and the organization of services to enterprises (March 1998)

Sustainable Development Strategy (June 1998)

These documents may be obtained from:

Info entrepreneurs
5 Place Ville-Marie
Plaza Level, Suite 12500
Montreal, Quebec H3B 4Y2

(514) 496-INFO • 1-800-322-INFO
Fax:: (514) 496-5934

Ressources Entreprises
825 Sainte-Thérèse Street
Quebec City, Quebec G1N 1S6

Telephone : (418) 649-4636
Fax:: (418) 682-1144

Internet: www.infoentrepreneurs.org

PART VII APPENDICES

Appendix I Explanation of financial discrepancies

The IDEA-SME and RSI Programs are the Agency's two most important initiatives for providing financial assistance for SMEs and SME support organizations. Since programs are complementary, budgetary expenditures are planned on the basis of the total budget for the two programs, although planned spending and actual spending for the two programs are shown separately.

IDEA-SME Program

Planned spending under the IDEA-SME Program in 1999-2000 totalled $64.6M, while actual spending was limited to $51.2M, a variance of $13.4M.

This discrepancy is explained by the deferral of statutory requirements to following years, an amount of $8M. This deferral results from delays in some projects approved under the Program. In addition, the Agency decided to transfer $4.6M to the Community Futures Program (CFP) in order to meet the specific needs of rural communities.

Regional Strategic Initiatives (RSI) Program

Planned spending levels for 1999-2000 for the Regional Strategic Initiatives (RSI) Program were set at $55M when the Report on Plans and Priorities was being prepared. Actual spending in 1999-2000 for this program was $52.3M, a slight variance of $2.7M from the established forecast.

This variance resulted from the delays encountered in some regions in order to carry out a large number of consultions with the community. Because of the delays, some regional strategies could not be approved before the end of 1999-2000.

Community Futures Program (CFP)

The variance between actual spending of $24.6M and planned spending of $20M is explained in large part by the Agency's decision to recapitalize the investment funds of some Community Futures Development Corporations (CFDCs). In addition, the Youth Investment Funds of all the CFDCs were increased.

Canada-Quebec Infrastructure Works Program

The planned spending of $35.2M for the Canada-Quebec Agreement on the Infrastructure Works Program was based on projections provided by the Quebec Department of Municipal Affairs and Montreal, the project leader for the program. Since about 100 projects were not completed within the planned schedules, it was impossible to pay out all the forecast amounts. Actual spending under this program thus totalled $15.3M and the amounts were carried forward to subsequent years on the basis of the estimated work completion dates.

Coastal Quebec Fund (CQF)

The $4.8M provided for the Coastal Quebec Fund (CQF) in the budget took into account the amounts carried forward from 1998-1999 and the expected end of Phase 1 of the program on March 31, 2000.

Despite the efforts made in such sectors as mariculture, the closure of Gaspésia in Chandler and the termination of Noranda's mining operations in Murdochville had a devastating effect on the socio-economic climate of the Gaspé region. As a result of this, several projects being developed by entrepreneurs under this program were brought to a halt. Extension of the CQF Program and revitalization of activities in the Gaspé region should create a more favourable climate to the startup of new projects in 2000-2001.

Temporary Economic Reconstruction Program (TERP)

Since this program phased out in October 1998, the variance between the actual spending of $1.8M and the planned spending of $9.8M can be explained mainly by the fact that planned spending consisted of the uncommitted balance from the $25M budget envelope earmarked for the program when it was approved in 1996. The funds allocated could not be used for other purposes, and since fewer projects were approved than had been expected when the program was announced, an undisbursed balance has resulted.

Economic Recovery Assistance Program (ERAP)

This program phased out September 30, 1998, and the planned spending of $20M is the balance of the allocation earmarked for it until March 31, 2000. Fewer requests for assistance were received under this program than expected, and, since the funds allocated to the program could not be used for other purposes, the amount represents the undisbursed balance of the budget for this program.

Appendix II Intermediaries and partners

List of intermediaries and Agency partners whose results are included in this report.

Community Futures Development Corporations (CFDCs)

Abitibi-Ouest
Achigan-Montcalm
Acton Inc. (Région d')
Amiante inc. (De l')
Antoine-Labelle
Arthabaska-Érable inc.
Asbestos (Région d')
Baie-des-Chaleurs
Barraute-Senneterre-Quevillon inc.
Basques (Des)
Bas Richelieu (Du)
Bellechasse-Etchemins inc.
Centre de la Mauricie (Le Groupe Forces)
Charlevoix inc.
Chibougamau-Chapais inc.
Coaticook (Région de)
Côte-Nord inc.
Eeyou Economic Group CFDC inc.
D'Autray
Fjord (Du)
Gaspé
Gaspé-Nord
Harricana inc.
Haut-Saguenay (SADEC du)
Haut-Saint-François
Haut-Saint-Maurice inc. (Du)
Haute-Côte-Nord
Îles-de-la-Madeleine (Des)
Kamouraska
Lac Saint-Jean Est inc.
Lac Saint-Jean Ouest inc. (Sté de dévelop.)
La Mitis
Laurentides inc.
Manicouagan
Maria-Chapdelaine inc.
Maskinongé (MRC de)
Matagami
Matane (Région de)
Matapédia inc.
Matawinie inc.
Mégantic (Région de)
Neigette
Nicolet-Bécancour inc.
Papineau
Pontiac (Du)
Portneuf inc.
Rivière-du-Loup (MRC de)
Rocher-Percé inc.
Rouyn-Noranda régional inc. (Du)
Témiscamingue (Sté de développement du)
Témiscouata (De)
Vallée de la Batiscan
Vallée de la Gatineau
Vallée de l'Or

Le Groupement des chefs d'entreprise du Québec

Regional Export Promotion Organizations (ORPEX)

World Trade Centre

Estrie International 2007 inc.

Corporation régionale de promotion des exportations du Bas-Saint-Laurent

Gaspésie and Magdelen Islands Marketing Secretariat (SMMGIM)

Saguenay/Lac St Jean Regional Export Development Service (Serdex)

Société de promotion économique du Québec métropolitain (SPÉQEM)

Chaudière-Appalaches Export

Centre de commerce international de l'Est du Québec

Corporation Mauricie international

Corporation de développement international centre du Québec

Service d'exportation Richelieu-Yamaska

Club Export des Cantons de l'est

SDE-Rive-sud de Montréal

Lanaudière économique

Laval Technopole

Laurentides international

48° Nord international (Abitibi)

Lower St Lawrence Export Promotion Corporation (Corpex)

Chambre de commerce et de l'industrie de l'Est de l'Île de Montréal

List of technology incubators

Centre de développement d'entreprises technologique de l'Outaouais

Centre de haute technologie (in the Saguenay)

Centre de l'entrepreneurship technologique

Centre d'entreprise et d'innovation de Montréal

Centre québécois de l'industrie de la biotechnologie (Laval)

Centre régional d'entrepreneurship (in the Eastern Townships)

Incubatech du Montréal métropolitain

Inno-centre (virtual incubator)

Community Economic Development Corporations (CEDCs)

Ahuntsic - Cartierville CEDC

Carrefour de relance de l'économie et de l'emploi du centre de Québec et de Vanier (CREECQ)

Centre-Nord CEDC

Centre-Sud / Plateau Mont-Royal CEDC

Corporation de développement de l'Est (CDEST)

Corporation de solidarité du PRESQ de l'Est de l'Outaouais

Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce CEDC

Économie communautaire de Francheville (ÉCOF)

Gatineau CEDC

Hull CEDC

Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO)

Rosemont / Petite Patrie CEDC

Sherbrooke CEDC

Transaction pour l'emploi inc.

Appendix III Agency quality policy

In order to meet client needs and expectations, Canada Economic Development is committed to respond to the specific needs of SMEs and non-profit organizations that support them.

Providing quality services means meeting client expectations.

Customized service

- Made to measure
- Close attention to client needs
- Understanding of their regional situation
- Flexibility in providing services

Professional and courteous personnel

- Highly qualified advisors and personnel
- Competitive hiring process, based on competencies
- Training and development plan
- Continuous evaluation

Accessible service

- Thirteen business offices
- Services provided in both official languages
- Response time continuously evaluated

Confidential service

- Commitment to professional secrecy and oath of allegiance
- Documents protected under the *Access to information Act* and the *Privacy Act*
- Secure premises

INDEX

A

Aboriginals · 7, 8, 13, 14

Access to information · 7, 11, 73

Action Strategy for Greater Montreal · 23, 26

B

BDCs · 28, 55, 56

Business climate · 1, 8, 13, 23, 54

Business Development Centres · 28, 55

Business offices · 7, 54, 60, 62, 73

C

Canada Business Service Centres · 11

Canada-Quebec Infrastructure Works · 27, 67

CBSCs · 11

CEDCs · 28, 29, 55, 56, 72

CFDCs · 9, 12, 26, 28, 30, 32, 55, 56, 67, 69

CFP · 28, 50, 55, 66, 67

Coastal Quebec Fund · 50, 56, 62, 67

Communities · 7, 8, 12, 15, 16, 26, 28, 30, 36, 43, 55, 66

Community Economic Development Corporations · 28, 29, 55, 72

Community Futures Development Corporations · 9, 12, 14, 28, 30, 32, 55, 67, 69

Community Futures Program · 28, 50, 55, 56, 66, 67

CQF · 32, 56, 67

E

Economic Recovery Assistance Program · 50, 68

Electronic commerce · 16, 17, 21

Entrepreneurship · 7, 8, 11, 13-15, 29, 54, 62

ERAP · 44, 50, 68

Export marketing · 3, 6-8, 11, 19-21, 54

G

Globalization · 1, 3-5, 7, 8, 11, 13, 26, 55

I

IDEA-SME · 20, 32, 34, 43, 50, 54, 56, 62, 66

Info-fairs · 12

Innovation · 1, 3, 6-8, 11, 13, 15, 17-19, 23, 30, 40, 54, 62
International · 6-8, 20-25, 56, 70
ISO · 34, 40, 41, 62

M

Mandate · 3, 53
Market · 5, 7, 11, 18-22, 25, 30, 32, 56, 62
Market development · 20, 21, 32, 56, 62
Mission · 2, 14, 21, 22

O

Observatory · 13

P

Partnership · 12-14, 17-19, 28, 37, 40
Performance measurement · 9, 37

R

Regional Strategic Initiatives · 15, 20, 23, 32, 50, 55, 56, 66
Regions · 1, 1-4, 6-10, 13, 14, 16, 17, 20, 21, 23, 25, 26, 28-30, 36, 43-49, 53-55, 57, 59, 63, 66
RSI · 23, 24, 32, 50, 55, 56, 66
Rural · 7, 14, 26, 28, 62, 66
Rural enterprise · 26

S

Sustainable development · 17, 39-41, 63

T

Technological development · 17, 19, 23
Technology · 2, 3, 5, 6, 8, 15, 16, 18, 19, 22-24, 26, 40, 71
Technology incubators · 16, 71
Technopole · 26, 70
Technoregion · 19, 62
Temporary Economic Reconstruction Program · 50, 67
TERP · 43, 44, 50, 67
Tourism · 23-25

Y

Youth · 7, 13-15, 28, 56, 67
Youth Strategy · 14, 28, 56

BUDGET DES DÉPENSES

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement
Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités.*

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/40-2000
ISBN 0-660-61415-4

Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – 2000.

Ce ***Rapport ministériel sur le rendement***, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

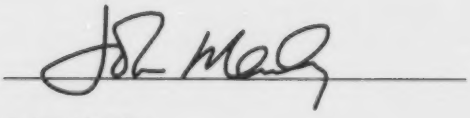
Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A OR5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2000



John Manley

Ministre chargé de
l'Agence de développement économique du Canada
pour les régions du Québec

TABLE DES MATIÈRES

		Page
PARTIE I	**MESSAGES**	1
1.1	Message du Ministre pour le Portefeuille	1
1.2	Message du secrétaire d'État	3
PARTIE II	**RENDEMENT DE L'AGENCE**	5
2.1	Contexte économique du Québec	5
2.2	Attentes en matière de rendement	7
2.3	Réalisations en matière de rendement	9
	2.3.1 Renseignements financiers pour 1999-2000	9
	2.3.2 Rendement des activités de l'agence	11
	2.3.2.1 L'essor des petites et moyennes entreprises de toutes les régions du Québec	11
	2.3.2.2 L'accroissement des capacités de développement économique des régions du Québec	24
	2.3.2.3 Le développement économique des collectivités locales au Québec	29
	2.3.2.4 L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec	31
	2.3.3 La création et le maintien d'emplois	33
	2.3.4 Mesure de la satisfaction de la clientèle	35
	2.3.5 Leçons apprises des évaluations et des vérifications récentes	38
PARTIE III	**CONSOLIDATION DES RAPPORTS**	41
3.1	État de la préparation à l'An 2000	41
3.2	Développement durable	41
PARTIE IV	**RENDEMENT FINANCIER**	45
4.1	Aperçu	45
4.2	Tableaux financiers récapitulatifs	45

PARTIE V APERÇU DE L'AGENCE 55

5.1 Mandat, responsabilités et rôles 55
5.2 Cadre de fonctionnement 55
5.3 Organisation de l'agence 56
5.4 Résumé des programmes 56
5.5 Volume d'affaires 57
5.6 Organigramme 59

PARTIE VI AUTRES RENSEIGNEMENTS 61

6.1 Personne-ressource pour obtenir des renseignements supplémentaires 61
6.2 Lois appliquées 61
6.3 Références 62
6.4 Documents institutionnels 64
6.5 Documents régionaux 64
6.6 Autres documents 65

PARTIE VII ANNEXES 67

Annexe I Explications des écarts financiers 68
Annexe II Intermédiaires et partenaires 70
Annexe III Politique qualité de l'agence 73

INDEX 75

LISTE D'ACRONYMES ET D'ABRÉVIATIONS

CAE	Centre d'aide aux entreprises
CDEC	Corporation de développement économique communautaire
CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
CESAM	Centre d'expertise et de services en applications multimédias
CNRC	Conseil national de recherches du Canada
CPLQ	Centre de promotion de logiciels québécois
CRCHUM	Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal
CRIM	Centre de tests du logiciel du Centre de recherche informatisée de Montréal
CSEC	Centre de service aux entreprises du Canada
EREQ	Entreprises rurales de l'est du Québec
FQC	Fonds Québec Côtier
HEC	École des Hautes Études Commerciales
IDÉE-PME	Innovation, développement, exportation, entrepreneurship PME
IDM	Institut de design de Montréal
IRS	Initiatives régionales stratégiques
ISM	Internationaux du sport de Montréal
LFPEC	Loi sur le financement des petites entreprises du Canada
LPPE	Loi sur les prêts aux petites entreprises
MAECI	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
MAMMQ	Ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Québec
NEEF	Nouveaux exportateurs aux États frontaliers
NEXPRO	Nouveaux exportateurs professionnels
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
OIQ	Ordre des ingénieurs du Québec
PAC	Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada
PDC	Programme de développement des collectivités
PDME	Programme de développement des marchés d'exportation
PME	Petites et moyennes entreprises
Poly	École Polytechnique
PRAE	Programme de relance de l'activité économique
PRET	Programme de reconstruction économique temporaire
RCT	Réseau canadien de technologie
SADC	Sociétés d'aide au développement des collectivités
SDD	Stratégie de développement durable
UdeM	Université de Montréal
WTC	World Trade Centre

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

PARTIE I MESSAGES

1.1 Message du Ministre pour le Portefeuille

Les membres du Portefeuille de l'Industrie :

Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Banque de développement du Canada*
Commission du droit d'auteur du Canada
Conseil canadien des normes*
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et génie du Canada
Conseil national de recherches Canada
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest du Canada
Industrie Canada
Société d'expansion du Cap-Breton *
Statistique Canada
Tribunal de la concurrence

** N'est pas tenu de soumettre un rapport sur le rendement*

Le Canada amorce le nouveau millénaire en étant l'un des chefs de file de la nouvelle économie, fondamentalement différente de celle d'il y a dix ans à peine. Partout dans le monde, les dix dernières années ont été marquées par des changements inouïs. Sans tarder, le Canada s'est mis à l'action pour tirer parti des possibilités offertes. La mondialisation fait en sorte que ce n'est plus avec des concurrents locaux ni même régionaux que l'on doit se mesurer, mais bien avec les économies de toute la planète. Le rythme du changement s'est accéléré de façon vertigineuse : la nouvelle technologie dans le domaine de la communication électronique et de l'information a fait surgir l'économie du savoir, dont les travailleurs qualifiés constituent la ressource la plus précieuse, et l'innovation, la clé du succès. Le Canada se trouve à l'avant-garde de ce mouvement et son économie est vigoureuse et dynamique.

Conscient des défis et des possibilités offerts par la nouvelle économie et souhaitant en faire profiter tous les Canadiens, le gouvernement du Canada s'est doté d'un programme d'action clair. En vue d'améliorer la productivité, de créer des emplois bien rémunérés et du même coup de rehausser le niveau de vie, il a choisi comme l'un des éléments clés de ce programme d'investir dans la recherche et dans la connaissance et de renforcer la capacité d'innovation du Canada. En outre, le gouvernement investit beaucoup dans les ressources humaines, assure le perfectionnement des travailleurs intellectuels nécessaires à une économie prospère et favorise un climat propice à l'esprit d'entreprise. Enfin, il s'efforce de faire du Canada le pays le plus branché du monde et de maintenir sa position parmi les chefs de file de l'utilisation d'Internet.

PARTIE I MESSAGES

1.1 Message du Ministre pour le Portefeuille

Les membres du Portefeuille de l'Industrie :

Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Banque de développement du Canada*
Commission du droit d'auteur du Canada
Conseil canadien des normes*
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et génie du Canada
Conseil national de recherches Canada
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest du Canada
Industrie Canada
Société d'expansion du Cap-Breton *
Statistique Canada
Tribunal de la concurrence

** N'est pas tenu de soumettre un rapport sur le rendement*

Le Canada amorce le nouveau millénaire en étant l'un des chefs de file de la nouvelle économie, fondamentalement différente de celle d'il y a dix ans à peine. Partout dans le monde, les dix dernières années ont été marquées par des changements inouïs. Sans tarder, le Canada s'est mis à l'action pour tirer parti des possibilités offertes. La mondialisation fait en sorte que ce n'est plus avec des concurrents locaux ni même régionaux que l'on doit se mesurer, mais bien avec les économies de toute la planète. Le rythme du changement s'est accéléré de façon vertigineuse : la nouvelle technologie dans le domaine de la communication électronique et de l'information a fait surgir l'économie du savoir, dont les travailleurs qualifiés constituent la ressource la plus précieuse, et l'innovation, la clé du succès. Le Canada se trouve à l'avant-garde de ce mouvement et son économie est vigoureuse et dynamique.

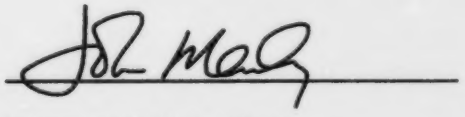
Conscient des défis et des possibilités offerts par la nouvelle économie et souhaitant en faire profiter tous les Canadiens, le gouvernement du Canada s'est doté d'un programme d'action clair. En vue d'améliorer la productivité, de créer des emplois bien rémunérés et du même coup de rehausser le niveau de vie, il a choisi comme l'un des éléments clés de ce programme d'investir dans la recherche et dans la connaissance et de renforcer la capacité d'innovation du Canada. En outre, le gouvernement investit beaucoup dans les ressources humaines, assure le perfectionnement des travailleurs intellectuels nécessaires à une économie prospère et favorise un climat propice à l'esprit d'entreprise. Enfin, il s'efforce de faire du Canada le pays le plus branché du monde et de maintenir sa position parmi les chefs de file de l'utilisation d'Internet.

À titre de ministre responsable du Portefeuille de l'Industrie, j'ai la charge de 14 ministères et organismes qui jouent un rôle déterminant dans l'exécution du programme du gouvernement. Ce Portefeuille gère plus de 40 % des fonds fédéraux destinés aux sciences et à la technologie ainsi que toute une gamme de programmes complémentaires destinés à aider les entreprises, grandes et petites, à prendre leur essor et à prospérer. Il s'agit donc d'un puissant outil mis à la disposition du gouvernement, au moment même où le Canada opère la transition vers la nouvelle économie et la nouvelle société du savoir.

Je suis heureux de présenter le *Rapport sur le rendement* de l'Agence de développement économique Canada pour les régions du Québec, qui démontre comment l'agence a contribué à réaliser le programme du gouvernement, d'abord en définissant des engagements dans son Rapport sur les plans et les priorités, puis en décrivant à quel point elle les a honorés au cours de l'exercice 1999-2000.

L'agence a poursuivi ses efforts d'amélioration constante de l'accès à de l'information pertinente pour les entrepreneurs ou futurs entrepreneurs ainsi que sur les programmes et services qui s'adressent à eux. Grâce à des partenariats avec plusieurs Chambres de commerce, l'agence a entrepris la mise en oeuvre des objectifs qu'elle s'était fixés d'accroître ses services à la population et de les étendre davantage encore à l'ensemble du territoire. Ainsi, 19 points de service nouveaux ont vu le jour sur le territoire québécois, donnant un accès accru aux services du gouvernement du Canada. À travers l'ensemble de ses activités de soutien aux entreprises du Québec, l'agence a favorisé la création de 6 263 nouveaux emplois et le maintien de 6 105 autres. L'agence s'est acquittée avec diligence de sa mission de soutien au développement des économies régionales et des collectivités ainsi qu'à la transition vers une nouvelle économie du savoir.

En investissant collectivement dans les ressources humaines et dans l'avenir, nous faisons du Canada un pays plus fort et plus prospère. Je suis fier de l'importante contribution apportée par le Portefeuille de l'Industrie à la réalisation des priorités gouvernementales.



L'honorable John Manley

1.2 Message du secrétaire d'État

Nous évoluons tous au sein d'une nouvelle dynamique économique, caractérisée par le progrès effréné des technologies de l'information, la libéralisation des échanges et l'ouverture des marchés des cinq continents. Développement économique Canada est fier d'être au coeur de cette nouvelle économie et de contribuer activement à l'essor des entreprises et des régions du Québec. À titre de ministre du Revenu national et de secrétaire d'État responsable de l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, je suis heureux de présenter ce *Rapport sur le rendement* qui dresse un portrait authentique des réalisations de l'agence et des efforts déployés par celle-ci, dans le but de relever les défis de taille que posent les nouvelles règles de la mondialisation.

Afin de demeurer concurrentiels dans un monde en évolution, les institutions, les entreprises et les gouvernements doivent se réinventer et se redéfinir. Pour le gouvernement du Canada, ceci se traduit par une volonté claire de rapprocher ses programmes et ses services des citoyennes et des citoyens qu'il dessert, de stimuler la création d'emplois et d'assurer la croissance économique dans toutes les régions du pays.

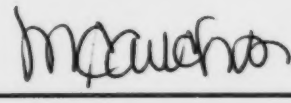
Développement économique Canada contribue concrètement à la mise en oeuvre des nouvelles priorités du gouvernement du Canada. En 1999-2000, l'agence a mis sur pied, en collaboration avec les chambres de commerce locales, 19 nouveaux points de service aux entreprises sur le territoire québécois, leur donnant ainsi un accès accru à l'information, carburant essentiel à leur développement et surtout à leur croissance.

De plus, par des partenariats locaux et régionaux stratégiques, l'agence a réussi à se tailler un réseau d'affaires multidisciplinaire solide, capable d'offrir un soutien significatif aux organismes et entreprises québécoises. Les champs d'intervention varient du démarrage de nouvelles entreprises à l'exportation, en passant par l'innovation technologique. Au cours de l'an dernier, l'aide financière octroyée par l'agence ou ses partenaires à différents projets a permis la création de 6 263 emplois et le maintien de 6 105 autres. Ces résultats d'emplois proviennent de plusieurs sources d'information dont une enquête annuelle, des évaluations menées par des firmes externes ainsi que de rapports de suivi des résultats de projets de l'agence et ceux de ses intermédiaires et partenaires

Si la création d'emplois représente le moteur de la croissance économique, la création d'emplois *durables* devient synonyme de sécurité et de prospérité. Développement économique Canada est particulièrement attentif à l'effet durable que ses programmes et interventions engendrent. Une enquête menée en mars 2000 auprès d'un échantillon de ses clients de l'année 1996-1997 a démontré qu'au cours des trois dernières années, la très grande majorité des emplois créés existe toujours. Plus encore, 2,5 emplois additionnels se sont rajoutés en moyenne par projet soutenu.

Voilà des résultats qui illustrent bien l'importance qu'accorde l'agence à la réalisation de son mandat.

Je suis très fier de ces initiatives particulières qui témoignent de notre engagement à assurer la croissance des entreprises et le développement économique des régions du Québec dans ce contexte nouveau de la mondialisation.



L'honorable Martin Cauchon
secrétaire d'État

PARTIE II RENDEMENT DE L'AGENCE

2.1 Contexte économique du Québec

La croissance économique du Québec se compare favorablement à la moyenne des 29 pays membres de l'OCDE ces dernières années, mais connaît toutefois un léger retard sur celle de l'ensemble de l'économie canadienne. La faiblesse des investissements privés pendant plusieurs décennies a eu des conséquences sur la capacité des entreprises d'accroître leur productivité. Le taux d'emploi s'est amélioré et le taux de chômage a diminué au Québec depuis le milieu des années 1990. Toutefois, l'écart par rapport à la moyenne nationale sur ces deux indicateurs est demeuré pratiquement inchangé.

Sur cette trame de fond, l'économie québécoise vit présentement une période de transition caractérisée par l'émergence d'une économie axée sur le savoir et la prédominance des connaissances et des compétences comme principaux facteurs de compétitivité. Le Québec a connu, ces dernières années, une forte expansion des secteurs de haute technologie reliés à l'économie du savoir. Le Québec offre une main-d'œuvre spécialisée de qualité ; un risque de pénurie commence toutefois à poindre dans certains secteurs de haute technologie. L'économie du savoir et les secteurs de haute technologie demandent des efforts soutenus sur le plan de la recherche et développement (R-D). Au cours des dernières années, l'économie québécoise a connu une forte hausse de ses dépenses à ce chapitre. Le nombre d'entreprises actives en R-D a plus que doublé en une décennie et la proportion de celles qui sont des PME est passée de 8 % à 13,4 % en quelques années. Avec 2,1 % de son produit intérieur brut (PIB) consacré à la R-D, le Québec occupe depuis maintenant dix ans le premier rang des provinces canadiennes (moyenne de 1,6 % en 1997) à ce chapitre. Par ailleurs, le ratio R-D / PIB du Québec est inférieur à celui observé chez les principaux pays industrialisés.

Un autre secteur où l'on enregistre des progrès marqués au Québec est celui de l'adoption des technologies de pointe. Malgré ce progrès, le Québec accuse encore un retard lorsque comparé aux autres provinces canadiennes et particulièrement quant à l'adoption des nouvelles technologies de l'information et des communications.

Le commerce extérieur du Québec a connu une croissance soutenue ces dernières années, similaire à celle de la moyenne nationale. Comptant pour plus de la moitié des exportations et près du tiers des importations, les États-Unis sont le principal partenaire commercial du Québec. Tandis que l'Ontario, avec un cinquième des ventes et le quart des achats québécois est son deuxième client et fournisseur en importance.

L'économie québécoise est caractérisée par une proportion supérieure de PME à celle observée dans l'ensemble du pays et aux États-Unis. Or les PME, sont en moyenne moins innovantes, productrices et exportatrices que les entreprises de grande taille. Par ailleurs, les secteurs traditionnels occupent une place importante dans la structure industrielle du Québec. Les entreprises de ces secteurs innovent et exportent moins, de façon générale, que les entreprises des secteurs à forte intensité technologique.

Sur le plan régional, la transition de l'économie québécoise vers une économie du savoir affecte le positionnement des régions sur l'échiquier économique mondial. Ouverte sur le monde, la grande région de Montréal constitue un carrefour d'interactions domestiques et internationales, un relais pour les flux de biens, de services, de personnes, de capital et d'information. Près de 60 % des emplois au Québec se retrouvent dans la région de Montréal et sa périphérie (Laval, Laurentides, Lanaudière et Montérégie) ; cette proportion s'élève à 71 % pour les emplois dans les industries de « savoir élevé ». Le Grand Montréal améliore sa performance économique depuis quelques années. La région se taille une place enviable dans de nombreux secteurs de pointe tels que l'aéronautique, les télécommunications, les produits pharmaceutiques, les technologies de l'information, la biotechnologie et les industries de la santé. Elle peut compter sur une masse critique en R-D industrielle et sur des institutions de recherche et d'enseignement supérieur nombreuses et reconnues. Montréal participe aux réseaux des grandes métropoles mondiales, et en affronte la concurrence. Les avantages compétitifs dont la région s'est dotée au cours des dernières décennies font en sorte qu'elle excelle maintenant dans la fabrication et l'assemblage de produits de haute technologie, tout en faisant bonne figure dans les services de haut savoir.

À la faveur de leurs institutions d'enseignement supérieur et de leurs centres de recherche, la région métropolitaine de Québec et la partie québécoise de la région métropolitaine d'Ottawa-Hull, dans une moindre mesure, se sont inscrites elles aussi dans certains créneaux de la nouvelle économie, notamment l'optique-laser et les nouvelles technologies de l'information et des communications.

Les régions métropolitaines de Sherbrooke, Trois-Rivières, Chicoutimi-Jonquière, et les agglomérations de Rimouski et de Rouyn-Noranda capitalisent de plus en plus sur leurs centres universitaires pour participer à l'économie du savoir. Elles développent leur expertise spécialisée dans des domaines où leur savoir-faire scientifique et technique leur confère un avantage. Les régions urbaines du Centre-du-Québec et de Chaudière-Appalaches comptent pour leur part sur un secteur manufacturier dynamique, particulièrement dans la région de Drummondville et en Beauce.

L'économie des régions éloignées des grands centres urbains s'appuie davantage sur l'exploitation des ressources naturelles. Conséquemment, ces régions sont plus directement affectées par les cycles économiques et autres facteurs exogènes reliés à la conjoncture internationale. Elles sont vastes et peu densément peuplées ; la croissance

démographique y est faible, négative même dans certains cas. On note un exode marqué des jeunes vers les centres urbains ; en corollaire, le phénomène du vieillissement de la population y est encore plus prononcé que dans le reste du Québec. Par exemple, la région de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine est présentement confrontée à une situation particulièrement difficile en raison de la fermeture d'entreprises importantes et de la baisse dramatique des stocks de poissons de fond dans les zones de pêche de l'Atlantique.

En résumé, au cours des prochaines années, toutes les régions et les entreprises du Québec seront appelées à saisir les opportunités de développement reliées à la nouvelle économie et à créer de nouveaux avantages compétitifs fondés sur le savoir. Les défis d'adaptation seront d'autant plus marqués pour les régions périphériques affectées par des enjeux conjoncturels et structurels particuliers.

2.2 Attentes en matière de rendement

Les objectifs de rendement de Développement économique Canada, pour 1999-2000, sont exposés dans le Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000 et reflètent l'évolution de la problématique du développement économique du Québec. Ces objectifs s'inscrivent dans les grandes priorités économiques du gouvernement du Canada — et contribuent à leur mise en oeuvre — quant au développement économique des régions, des collectivités et du milieu rural québécois, à la relance économique des zones dont l'économie subit une profonde perturbation structurelle, et à l'intégration des jeunes, des autochtones et d'autres groupes cibles dans une dynamique entrepreneuriale.

Reflétant l'esprit de solidarité canadienne, l'une des valeurs fondamentales de notre pays, Développement économique Canada apporte une contribution particulière, au nom du gouvernement du Canada, à la réalisation de l'engagement constitutionnel de promouvoir l'égalité des chances de tous les Canadiens dans la recherche de leur bien-être, de favoriser le développement économique pour toutes les régions et de saisir les opportunités de développement de la nouvelle économie. Le gouvernement du Canada vise à se rapprocher des citoyens. Au Québec, l'agence contribue à cet objectif grâce à ses treize bureaux d'affaires et à son réseau d'intermédiaires et de partenaires locaux et régionaux.

L'agence vise la promotion du développement économique des régions du Québec. L'atteinte de cet objectif se matérialise par plusieurs types d'interventions, par l'apport de nombreux intermédiaires et partenaires dans la livraison des services et par un vaste spectre de résultats attendus. Les principaux résultats sont : l'accès à l'information pour les entrepreneurs, la sensibilisation à l'entrepreneurship, la sensibilisation des entreprises à l'innovation et à l'exportation, l'adaptation des petites et moyennes entreprises aux nouvelles tendances de la mondialisation des marchés, l'innovation, la recherche et le développement. Ces derniers se manifestent par la croissance économique, la création d'emplois, la réalisation du plein potentiel canadien sur les marchés internationaux, tant sur le plan des exportations que des investissements, l'essor de l'innovation et de la

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

connaissance, la croissance des PME, le positionnement du Canada à titre de pays le plus branché au monde. Le *Tableau des principaux engagements* de l'agence et des résultats atteints en 1999-2000 figure ci-dessous et souligne l'atteinte des principaux objectifs tels que stipulés dans le Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000.

Développement économique Canada pour les régions du Québec dont le mandat est : Promouvoir le développement économique des régions du Québec		
Pour fournir aux Canadiennes et aux Canadiens un appui à :	**Qui se manifeste par :**	**Atteinte des principaux objectifs**
L'essor des petites et moyennes entreprises (PME) de toutes les régions du Québec	L'accès à l'information et aux services du gouvernement canadien	▲
	La stimulation de l'entrepreneurship, particulièrement chez les jeunes et chez les autochtones, et l'amélioration du climat des affaires	●
	L'innovation, l'adoption de nouvelles technologies ou processus de production ou modes d'organisation	●
	L'exportation, le développement de nouveaux marchés et l'accès aux marchés publics	△
L'accroissement des capacités de développement économique des régions du Québec	L'accroissement de la capacité technologique des régions	▲
	La mise en valeur du potentiel d'attraction touristique internationale	▲
	Susciter l'avènement d'un climat favorable au lancement de projets impliquant des partenaires internationaux	▲
	Faciliter l'adaptation des régions et des collectivités au nouveau contexte de globalisation	▲
Le développement économique des collectivités locales au Québec	Favoriser la formulation d'initiatives de développement local	▲
	Favoriser le démarrage et l'expansion de petites entreprises locales	▲
L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec	Le développement et l'adaptation économique des communautés de pêche du Québec	★
Légende : ★ Objectif dépassé ● Objectif atteint ▲ Atteinte partielle △ Progrès réalisé		

2.3 Réalisations en matière de rendement

2.3.1 Renseignements financiers pour 1999-2000

Développement économique Canada pour les régions du Québec	
Dépenses prévues [1]	336 366 249
Autorisations totales [2]	299 215 608
Dépenses réelles en 1999-2000 [3]	257 994 115

Introduction

L'enjeu du développement économique régional est fort complexe et nécessite à la fois des interventions ponctuelles et des actions à plus long terme afin d'intervenir dans un contexte économique en changement. L'agence a investi dans diverses initiatives par le passé et en 1999-2000. Ces dernières ont généré des résultats à court et à moyen termes qui sont présentés dans ce rapport. L'agence combine plusieurs outils de mesure du rendement afin de capter les résultats significatifs de ses différents types d'intervention. Les outils utilisés, principalement une enquête annuelle et les activités de suivi de projets, sous-estiment les effets et retombées à long terme des interventions. En effet, une enquête spécifique portant sur l'effet durable des interventions démontre que non seulement les emplois créés dans le cadre des projets de l'agence ont été maintenus mais que d'autres ont également été créés par la suite (voir article 2.3.3 « Mesure des répercussions à long terme »).

Dans le but d'alléger ce document, une sélection parmi divers résultats caractéristiques des principaux programmes et activités de l'agence a été effectuée. Ce rapport renferme aussi certains exemples de résultats de projets particuliers et des témoignages de clients qui illustrent les effets et répercussions des activités de l'agence. Les résultats sont présentés selon les indicateurs clés propres à chacun des programmes et activités de l'agence et selon l'ordre du *Tableau des principaux engagements*.

Finalement, l'agence rapporte aussi les résultats obtenus par l'entremise d'intermédiaires et de partenaires dans la livraison de services à sa clientèle notamment ceux des Sociétés

---

1 Prévision des dépenses selon l'information connue lors de la rédaction du Rapport sur les plans et priorités (dépenses prévues).

2 Les dépenses principales et supplémentaires que le Parlement canadien a approuvées pour permettre aux ministères de s'ajuster aux nouvelles priorités et aux événements imprévus (autorisations totales).

3 Ce qui a réellement été dépensé (dépenses réelles en 1999-2000).

connaissance, la croissance des PME, le positionnement du Canada à titre de pays le plus branché au monde. Le *Tableau des principaux engagements* de l'agence et des résultats atteints en 1999-2000 figure ci-dessous et souligne l'atteinte des principaux objectifs tels que stipulés dans le Rapport sur les plans et priorités de 1999-2000.

Développement économique Canada pour les régions du Québec dont le mandat est : Promouvoir le développement économique des régions du Québec		
Pour fournir aux Canadiennes et aux Canadiens un appui à :	**Qui se manifeste par :**	**Atteinte des principaux objectifs**
L'essor des petites et moyennes entreprises (PME) de toutes les régions du Québec	L'accès à l'information et aux services du gouvernement canadien	▲
	La stimulation de l'entrepreneurship, particulièrement chez les jeunes et chez les autochtones, et l'amélioration du climat des affaires	●
	L'innovation, l'adoption de nouvelles technologies ou processus de production ou modes d'organisation	●
	L'exportation, le développement de nouveaux marchés et l'accès aux marchés publics	△
L'accroissement des capacités de développement économique des régions du Québec	L'accroissement de la capacité technologique des régions	▲
	La mise en valeur du potentiel d'attraction touristique internationale	▲
	Susciter l'avènement d'un climat favorable au lancement de projets impliquant des partenaires internationaux	▲
	Faciliter l'adaptation des régions et des collectivités au nouveau contexte de globalisation	▲
Le développement économique des collectivités locales au Québec	Favoriser la formulation d'initiatives de développement local	▲
	Favoriser le démarrage et l'expansion de petites entreprises locales	▲
L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec	Le développement et l'adaptation économique des communautés de pêche du Québec	★
Légende : ★ Objectif dépassé ● Objectif atteint ▲ Atteinte partielle △ Progrès réalisé		

2.3 Réalisations en matière de rendement

2.3.1 Renseignements financiers pour 1999-2000

Développement économique Canada pour les régions du Québec	
Dépenses prévues [1]	336 366 249
Autorisations totales [2]	299 215 608
Dépenses réelles en 1999-2000 [3]	257 994 115

Introduction

L'enjeu du développement économique régional est fort complexe et nécessite à la fois des interventions ponctuelles et des actions à plus long terme afin d'intervenir dans un contexte économique en changement. L'agence a investi dans diverses initiatives par le passé et en 1999-2000. Ces dernières ont généré des résultats à court et à moyen termes qui sont présentés dans ce rapport. L'agence combine plusieurs outils de mesure du rendement afin de capter les résultats significatifs de ses différents types d'intervention. Les outils utilisés, principalement une enquête annuelle et les activités de suivi de projets, sous-estiment les effets et retombées à long terme des interventions. En effet, une enquête spécifique portant sur l'effet durable des interventions démontre que non seulement les emplois créés dans le cadre des projets de l'agence ont été maintenus mais que d'autres ont également été créés par la suite (voir article 2.3.3 « Mesure des répercussions à long terme »).

Dans le but d'alléger ce document, une sélection parmi divers résultats caractéristiques des principaux programmes et activités de l'agence a été effectuée. Ce rapport renferme aussi certains exemples de résultats de projets particuliers et des témoignages de clients qui illustrent les effets et répercussions des activités de l'agence. Les résultats sont présentés selon les indicateurs clés propres à chacun des programmes et activités de l'agence et selon l'ordre du *Tableau des principaux engagements*.

Finalement, l'agence rapporte aussi les résultats obtenus par l'entremise d'intermédiaires et de partenaires dans la livraison de services à sa clientèle notamment ceux des Sociétés

---

1 Prévision des dépenses selon l'information connue lors de la rédaction du Rapport sur les plans et priorités (dépenses prévues).

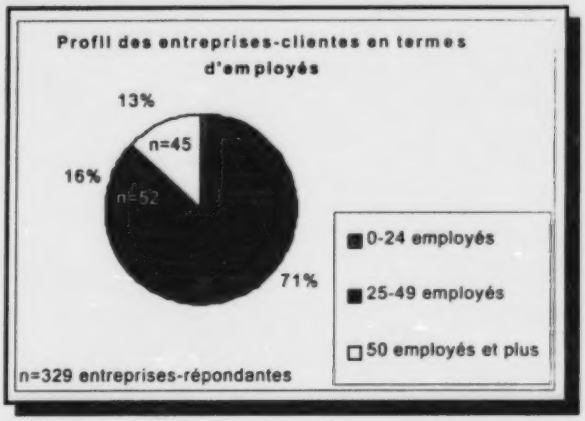
2 Les dépenses principales et supplémentaires que le Parlement canadien a approuvées pour permettre aux ministères de s'ajuster aux nouvelles priorités et aux événements imprévus (autorisations totales).

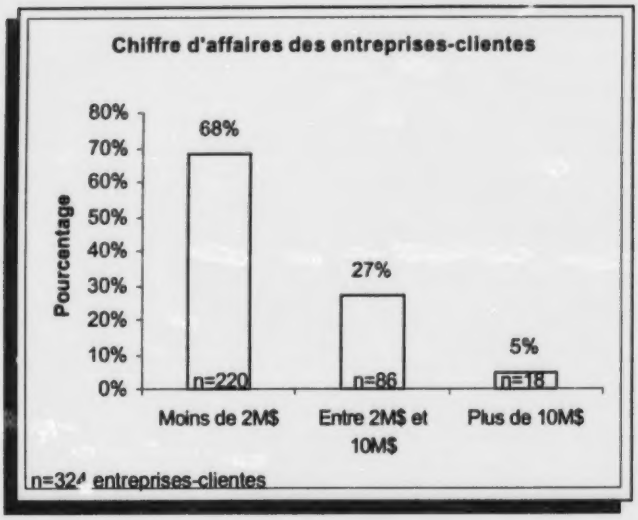
3 Ce qui a réellement été dépensé (dépenses réelles en 1999-2000).

d'aide au développement des collectivités (SADC), du Groupement des chefs d'entreprise du Québec, de la Chambre de commerce du Québec, des organismes de promotion des exportations (ORPEX) et de bien d'autres. On trouvera à l'annexe II une liste de ces organismes.

Profil des entreprises-clientes de l'agence

Les interventions de l'agence visent plus particulièrement les petites et moyennes entreprises (PME) des régions du Québec. Selon les résultats d'une analyse statistique d'un échantillon de nos projets et activités, on constate que la majorité des entreprises appuyées par l'agence en 1999-2000 avait un chiffre d'affaires de moins de 2 M$ et employait moins de 24 employés.





L'analyse révèle aussi que 62 % des PME clientes de l'agence oeuvrent dans le secteur de la fabrication ou de la transformation, 34 % dans celui des services et, finalement, 4 % dans les secteurs des richesses naturelles. Les graphiques adjacents fournissent plus de détails sur le profil des entreprises avec lesquelles l'agence a été en affaires au cours de la dernière année.

2.3.2 Rendement des activités de l'agence

2.3.2.1 L'essor des petites et moyennes entreprises de toutes les régions du Québec

L'agence favorise l'accès à l'information pour les entrepreneurs ou futurs entrepreneurs afin d'encourager l'entrepreneurship, la saisie d'opportunités d'affaires et l'adaptation au nouveau contexte de la mondialisation des marchés. Pour mieux répondre aux besoins variés de ses clientèles de façon rapide et économique, l'agence a mis en place un réseau efficace d'intermédiaires et de partenaires. De cette façon, plusieurs conférences sont organisées pour permettre aux entreprises d'ici d'étendre leur réseau de contact et de partager leur expérience avec des acteurs économiques étrangers. De plus, les PME sont sensibilisées à l'innovation et accompagnées dans leur cheminement. Par l'entremise de son réseau, l'exportation est encouragée à l'aide de programmes de préparation à l'exportation.

Témoignages d'entrepreneurs

« Très bonne source d'information qu'on se plaît à contacter quand on en sent le besoin. »

« Service d'information-conseil très accessible et facile à comprendre. »

« J'ai été surpris de la qualité de l'écoute et de la compréhension du problème [...] »

(Source : enquête annuelle)

L'accès à l'information et aux services du gouvernement canadien

L'essor des petites et moyennes entreprises ne pourrait se réaliser sans une amélioration constante de l'accès à de l'information pertinente, et en temps opportun, sur des sujets de préoccupation pour les entrepreneurs ou futurs entrepreneurs ainsi que sur les programmes et services qui s'adressent à eux. Cette prestation d'information se fait par le biais de programmes et services de l'agence et de ceux de ses intermédiaires et partenaires.

L'agence et son réseau d'intermédiaires et de partenaires ont répondu à près de 115 000 demandes d'information reliées au monde des affaires. En 1999-2000, pour favoriser davantage l'accès à l'information pour les PME, l'agence a, en collaboration avec les chambres de commerce locales, mis sur pied 19 nouveaux points de service aux entreprises sur le territoire québécois, facilitant ainsi l'expansion du Réseau des Centres de service aux entreprises du Canada (CSEC). Développement économique Canada investit dans les CSEC qui offrent un service de première ligne complet d'information sur le monde des affaires. Il existe dorénavant 33 points de services desservant le territoire québécois.

À titre d'exemple, en 1999-2000, le CSEC de Montréal (connu sous le nom d'Info entrepreneurs) a répondu à quelque 90 000 demandes soit par téléphone ou par l'entremise de son site Internet. Cet organisme est issu d'un partenariat entre l'agence, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et le gouvernement du Québec. Quant au CSEC de Québec (connu sous le nom de Ressources entreprises), il a traité près de 19 000 demandes et 488 interventions spécialisées en 1999-2000.

Le nombre de visites du site Internet des CSEC, incluant l'utilisation d'outils tels que l'outil interactif d'aide à la préparation de plan d'affaires est passé de 8 000 visites à plus de 18 000 visites en 1999-2000 (http://pegasus.cbsc.org:5000/sbc-doc/home_fr.html).

Une évaluation des services du CSEC de Montréal, Info entrepreneurs, menée par la firme CROP, démontre un taux de satisfaction des utilisateurs très élevé en ce qui a trait à l'accessibilité, à la qualité des contacts téléphoniques et des renseignements obtenus (86 % des clients d'Info entrepreneurs recommanderaient sans réserve ce service à des amis ou collègues).

De plus, l'agence s'est employée à bâtir les assises pour la mise sur pied d'un CSEC pour les PME autochtones du Québec afin d'accroître les possibilités économiques des premières nations. Le CSEC autochtone sera mis en place à l'automne 2000 avec l'Association d'Affaires des Premiers Peuples.

Au cours de 1999-2000, l'agence a offert plus de 1 200 services d'information aux entreprises. Il s'agit, entre autres, de 303 services d'information-conseil fournis aux PME (e.g. liste d'acheteurs potentiels, portrait économique d'une région, etc.) et de 67 requêtes d'information plus stratégique (e.g. documentation sur la préparation au passage de l'an 2000, etc.). Plus de 70 000 personnes ont visité le site Internet de l'agence en 1999-2000 et une centaine de demandes de renseignements sur les programmes de l'agence ont été reçues par l'entremise d'Internet.

Enfin, des services d'information-conseil sont aussi offerts par les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) ; ils sont traités dans la section « Le développement économique des collectivités locales du Québec » de ce document.

Par ailleurs, l'agence a organisé trois Conférences/Foires-info pour la PME dans différentes régions du Québec en 1999-2000. Plus de 1 500 visiteurs ont pu ainsi s'informer sur les programmes et services fédéraux d'aide à la PME et se familiariser avec ceux-ci. Dans 88 % des

Témoignages d'entrepreneurs
Conférences/Foires-info

« [...] à mon avis, il faut passer ici si on veut se lancer en affaires. »

« C'est une excellente idée que de regrouper des services en un seul endroit [...] »

Source : fiches d'appréciation

cas, les Conférences/Foires-info ont répondu aux attentes des visiteurs qui se sont dits satisfaits de l'information obtenue, des explications des conseillers et des documents reçus.

Finalement, l'agence contribue au développement et à la diffusion de connaissances sur les enjeux du développement économique afin de cumuler et assimiler l'information des dernières tendances. Elle est alors en mesure d'intégrer ces dernières à ses façons de faire et peut ainsi mieux servir sa clientèle. À cet égard, un service de veille stratégique, l'Observatoire, mis sur pied en 1998, effectue des recherches portant principalement sur les thèmes critiques de la transition de l'économie auxquels les agents économiques et les régions du Québec sont confrontés. Parmi les sujets d'étude et de veille de ce service, l'innovation, les facteurs de croissance des entreprises, la globalisation et la métropolisation. L'organisation de près de 20 événements (séminaires, colloques, congrès) et la participation à ces événements ont permis à l'Observatoire de rejoindre près de 500 acteurs du développement, principalement du Québec. Au cours de 1999-2000, l'Observatoire a publié six rapports de recherche, trois bulletins d'information et 18 fiches illustrant des pratiques exemplaires en matière d'innovation et de société d'information. Un document de réflexion *Agir sur le développement* constitue l'intégration de plusieurs de ces travaux de recherche (www.dec-ced.gc.ca/fr/obs-plan.htm).

La stimulation de l'entrepreneurship, particulièrement chez les jeunes et chez les autochtones, et l'amélioration du climat des affaires

Afin de favoriser l'émergence de l'esprit d'entrepreneurship, l'agence appuie plusieurs initiatives de sensibilisation, de valorisation et de concertation sur l'ensemble du territoire québécois, et ce, plus particulièrement pour rejoindre certains groupes cibles tels les jeunes et les autochtones.

La série télévisée « Fais-en ton affaire » qui vise à stimuler, à valoriser et à promouvoir l'entrepreneurship, a permis de rejoindre chaque semaine, selon les sondages effectués, 200 000 téléspectateurs intéressés aux questions d'entrepreneurship (26 émissions de 30 minutes). Ce programme télévisé développé par la Chaire d'entrepreneurship MacLeanHunter de l'École des Hautes Études Commerciales (HEC) en partenariat avec l'agence, a également permis d'informer la population des différents programmes et services gouvernementaux offerts aux entrepreneurs. Par ailleurs, le réseau virtuel de cyberparrainage de l'émission qui permettait aux jeunes de recevoir gratuitement des services-conseils d'entrepreneurs expérimentés, a connu un vif succès, enregistrant plus de 135 000 visites d'octobre 1999 à avril 2000. L'émission a été lauréate du prix Mercuriades 1999, catégorie « Offrir du travail autonome » et a été quatre fois en nomination aux prix Gémeaux, catégorie « Meilleure émission de service » et « Meilleure recherche ».

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Un autre organisme bénéficiant de l'aide de l'agence est le Groupement des chefs d'entreprise du Québec, une association qui a pour mission de rassembler des entrepreneurs qui s'entraident par l'échange de leur expérience. Le Groupement offre à ses membres ainsi qu'aux non-membres des services-conseils et stratégiques (dont 739 cette année) et a fait bénéficier 170 entreprises d'un service de diagnostic offert par l'entremise de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Une enquête auprès de la clientèle du Groupement a permis de confirmer le haut niveau de satisfaction de cette dernière en ce qui a trait au professionnalisme du personnel et à la qualité du service reçu.

Témoignages de clients du Groupement des chefs d'entreprise du Québec

« Je souligne les efforts faits au réseautage et au maillage ; c'est un service merveilleux. »

« C'est un organisme extraordinaire (Groupement des chefs d'entreprise), extrêmement utile. Il nous aide à ne pas nous sentir seul. »

(Source : enquête annuelle)

Cas succès

La Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse apporte un appui financier aux jeunes entrepreneurs. Elle leur fournit un soutien dans les étapes de planification, de démarrage et offre un suivi. Développement économique Canada a accordé à la Fondation 555 025 $ pour appuyer les activités de l'organisme et maintenir le programme de bourses. Depuis sa création en 1995, la fondation a accordé 164 bourses pour un montant total de 892 925 $. Les entreprises qui ont vu le jour par l'entremise de cette aide financière ont permis la création de 417 emplois.

Au cours de 1999-2000, ce sont plus de 15 projets de concours ou bourses que l'agence a appuyés pour favoriser l'entrepreneurship dans différentes régions du Québec. Mentionnons, entre autres, le projet de la Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse cité ci-contre. Plusieurs galas ont été organisés à la grandeur de la province afin de valoriser les initiatives entrepreneuriales des jeunes et des autochtones, entre autres.

Afin de faciliter l'accès au financement aux jeunes entrepreneurs, la Stratégie jeunesse, un des volets de programme géré en partenariat avec les Sociétés d'aide au développement des collectivités, a rendu possible la concrétisation de plusieurs projets de démarrage d'entreprises. En 1999-2000, 231 projets ont été appuyés à travers le Québec, pour une contribution totale de 2,2 M$, générant des investissements de 15 M$ et la création et le maintien de plus de 780 emplois. Cette initiative vise entre autres à contrer l'exode des jeunes des régions rurales.

En 1999-2000, les 53 clubs d'entrepreneurs étudiants, appuyés financièrement par l'agence, ont permis de sensibiliser 900 jeunes à l'entrepreneurship et à la conduite des affaires et ont ainsi favorisé le démarrage de 15 nouvelles entreprises. Par exemple, le

Un autre organisme bénéficiant de l'aide de l'agence est le Groupement des chefs d'entreprise du Québec, une association qui a pour mission de rassembler des entrepreneurs qui s'entraident par l'échange de leur expérience. Le Groupement offre à ses membres ainsi qu'aux non-membres des services-conseils et stratégiques (dont 739 cette année) et a fait bénéficier 170 entreprises d'un service de diagnostic offert par l'entremise de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Une enquête auprès de la clientèle du Groupement a permis de confirmer le haut niveau de satisfaction de cette dernière en ce qui a trait au professionnalisme du personnel et à la qualité du service reçu.

Témoignages de clients du Groupement des chefs d'entreprise du Québec

« Je souligne les efforts faits au réseautage et au maillage ; c'est un service merveilleux. »

« C'est un organisme extraordinaire (Groupement des chefs d'entreprise), extrêmement utile. Il nous aide à ne pas nous sentir seul. »

(Source : enquête annuelle)

Cas succès

La Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse apporte un appui financier aux jeunes entrepreneurs. Elle leur fournit un soutien dans les étapes de planification, de démarrage et offre un suivi. Développement économique Canada a accordé à la Fondation 555 025 $ pour appuyer les activités de l'organisme et maintenir le programme de bourses. Depuis sa création en 1995, la fondation a accordé 164 bourses pour un montant total de 892 925 $. Les entreprises qui ont vu le jour par l'entremise de cette aide financière ont permis la création de 417 emplois.

Au cours de 1999-2000, ce sont plus de 15 projets de concours ou bourses que l'agence a appuyés pour favoriser l'entrepreneurship dans différentes régions du Québec. Mentionnons, entre autres, le projet de la Fondation du Maire de Montréal pour la jeunesse cité ci-contre. Plusieurs galas ont été organisés à la grandeur de la province afin de valoriser les initiatives entrepreneuriales des jeunes et des autochtones, entre autres.

Afin de faciliter l'accès au financement aux jeunes entrepreneurs, la Stratégie jeunesse, un des volets de programme géré en partenariat avec les Sociétés d'aide au développement des collectivités, a rendu possible la concrétisation de plusieurs projets de démarrage d'entreprises. En 1999-2000, 231 projets ont été appuyés à travers le Québec, pour une contribution totale de 2,2 M$, générant des investissements de 15 M$ et la création et le maintien de plus de 780 emplois. Cette initiative vise entre autres à contrer l'exode des jeunes des régions rurales.

En 1999-2000, les 53 clubs d'entrepreneurs étudiants, appuyés financièrement par l'agence, ont permis de sensibiliser 900 jeunes à l'entrepreneurship et à la conduite des affaires et ont ainsi favorisé le démarrage de 15 nouvelles entreprises. Par exemple, le

Centre d'entrepreneurship HEC-Poly-UdeM, ayant pour mandat de susciter l'intérêt pour l'entrepreneurship dans le milieu universitaire, a reçu plus de 50 projets au concours « De l'idée au projet » et remis des bourses totalisant 100 000 $ à 25 récipiendaires. À la suite de ce concours, six nouvelles entreprises ont démarré ; 47 emplois ont été créés. L'agence s'est aussi associée à des organismes de développement économique, à des commissions scolaires, à des collèges et universités, pour l'organisation de la première édition du « Concours national en entrepreneurship du réseau d'éducation » faisant la promotion de l'entrepreneurship auprès des jeunes. Plus de 2 500 candidatures ont été reçues et 588 projets d'affaires ont pu être amorcés.

En ce qui a trait aux initiatives touchant plus spécifiquement les autochtones, l'agence a apporté un appui financier à divers projets au cours de 1999-2000. L'aide financière de l'agence a contribué à la mise sur pied d'un incubateur d'entreprises par le Conseil de bande des Abénakis de Wôlinak. Déjà, quatre entreprises viennent de s'y implanter. Dans un autre ordre d'idées, un sommet économique Innu fut organisé en 1999-2000 à Sept-Îles par la Société de développement économique de Uashat et Malioténam. Ce sommet regroupant près de 200 intervenants des communautés Innu et Naskapie, a permis de dresser un portrait de la situation et des opportunités économiques.

Avec l'appui de l'agence, la SADC de la communauté crie (Eeyou Economic Group) a, en 1999-2000, permis la concrétisation de 11 projets pour jeunes entrepreneurs pour une contribution totale de 190 000 $, générant ainsi 36 emplois. Douze autres projets d'entreprises soutenus par cette SADC ont permis de créer 27 emplois et d'en maintenir 26 autres.

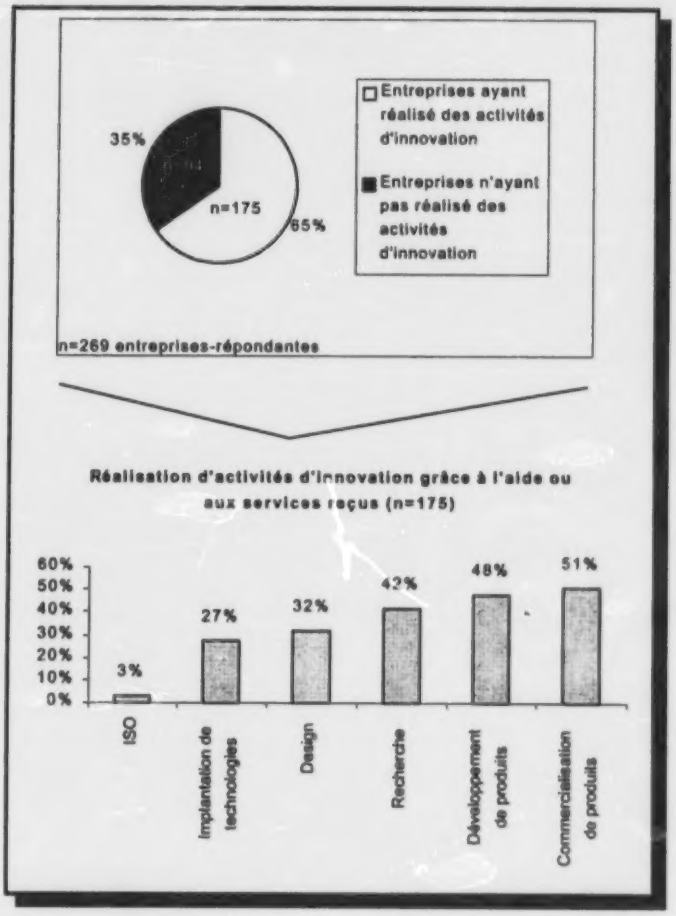
Des efforts ont été déployés par l'agence en 1999-2000 pour créer un environnement favorisant la création et l'expansion des entreprises autochtones. Concrètement, ceci se matérialisera par la mise en place d'un centre d'information pour entrepreneurs autochtones et par l'accès à des services à l'exportation ainsi qu'un appui à la gestion d'un fonds de capital de risque hors réserve. Toutes ces nouvelles initiatives deviendront opérationnelles en 2000-2001.

L'agence contribue à plusieurs initiatives de mobilisation du milieu, de sensibilisation et d'animation économique. À titre d'exemple, l'organisme « Femmes en affaires du Rouyn-Noranda régional inc. » a raffermi son réseau de soutien en offrant des séminaires portant sur des questions préoccupant ces membres, et ce, avec l'aide de l'agence. En Montérégie, un réseau d'échange entre PME et centres de recherches (Valotech inc.) a rendu possible, en seulement 2 mois d'existence, le regroupement d'une dizaine d'entreprises, le maillage de 58 entrepreneurs et de 12 chercheurs, résultant en 5 propositions de transfert technologique.

L'innovation, l'adoption de nouvelles technologies ou processus de production ou modes d'organisation

Dans le but de contribuer au renforcement de la position concurrentielle des PME, l'agence appuie financièrement diverses interventions menant au développement technologique et favorisant la commercialisation de l'innovation.

Une enquête menée auprès d'un échantillon de la clientèle de l'agence a permis de constater que la majorité (65 %) des firmes bénéficiant de l'aide de l'agence (tous programmes confondus à l'exception du programme Initiatives régionales stratégiques) a réalisé des activités d'innovation à la suite de cette aide (voir tableau ci-contre).



En 1999-2000, l'agence a appuyé avec le concours de son réseau d'intermédiaires et de partenaires plus de 360 entreprises dans leurs initiatives technologiques, dont plus de 120 projets par l'entremise du programme IDÉE-PME. Les principaux résultats du spectre d'initiatives technologiques menées au cours de l'année sont présentés ici dont quelques témoignages et trois exemples d'entreprises innovatrices (voir encadrés ci-après).

En 1999-2000, l'agence a contribué au démarrage et au pré-démarrage de 89 entreprises technologiques par l'entremise de 8 incubateurs technologiques situés dans la plupart des

régions du Québec (voir liste des organismes en annexe). Elle a ainsi triplé l'objectif qu'elle s'était fixé, cette année, d'aider une trentaine d'entreprises de cette façon.

À ce jour, ces entreprises ont créé près de 250 emplois. Ces nouvelles entreprises technologiques ont un fort potentiel pour générer des emplois durables. Par exemple, deux entreprises récemment « graduées » d'un incubateur technologique ont créé 125 emplois spécialisés et généré des revenus d'environ 30 M$ dont un fort pourcentage à l'exportation.

L'agence a effectué plus de 100 consultations auprès des milieux académiques et d'affaires afin de définir son approche en commerce électronique. La stratégie de commerce électronique de l'agence, lancée en 1999-2000, vise l'accélération du développement et de l'utilisation du commerce électronique par les PME québécoises en s'associant aux institutions d'enseignement, associations et autres regroupements pour promouvoir l'intégration du commerce électronique au sein des entreprises.

Témoignages de clients

« DEC est un organisme de développement important et essentiel pour les corporations qui veulent innover ou faire de l'exportation. »

« L'implication de Développement économique Canada fut rapide et s'est produite à un moment critique de notre évolution. Ce fut un élément déterminant pour nous. »

« C'est essentiel que DEC supporte les nouvelles entreprises dans les nouveaux secteurs d'activité et les nouvelles technologies. »

(Source : enquête annuelle)

Cas succès

RSW-Béroma oeuvre dans le secteur des mines à Val d'Or. Elle a développé un prototype fonctionnel et commercialisable d'usine modulaire de traitement du minerai d'or. Il s'agit d'une première canadienne pour l'exploitation, à petite échelle, de gisements d'or qui s'inscrit dans une stratégie de développement durable. Développement économique Canada et le Conseil national de recherches du Canada ont octroyé une aide financière remboursable pour réaliser la phase de pré-commercialisation du produit. Le succès de ce projet ouvre la porte au développement de petits gisements riches, inexploités jusqu'à présent, qui pourraient désormais intéresser les compagnies minières majeures.

Plus de 10 600 entreprises ont été sensibilisées et informées des enjeux et des avantages liés au commerce électronique. De ce nombre, plus de 4 000 ont reçu des services conseils de l'Institut de commerce électronique et les 5 000 membres du Réseau des chambres de commerce du Québec peuvent dorénavant être desservis par voie électronique. Ces deux organismes sont appuyés par l'agence. Dans un autre contexte, une étude financée par l'agence, a permis la création d'un portail Internet par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) regroupant virtuellement une vingtaine de PME du

régions du Québec (voir liste des organismes en annexe). Elle a ainsi triplé l'objectif qu'elle s'était fixé, cette année, d'aider une trentaine d'entreprises de cette façon.

À ce jour, ces entreprises ont créé près de 250 emplois. Ces nouvelles entreprises technologiques ont un fort potentiel pour générer des emplois durables. Par exemple, deux entreprises récemment « graduées » d'un incubateur technologique ont créé 125 emplois spécialisés et généré des revenus d'environ 30 M$ dont un fort pourcentage à l'exportation.

L'agence a effectué plus de 100 consultations auprès des milieux académiques et d'affaires afin de définir son approche en commerce électronique. La stratégie de commerce électronique de l'agence, lancée en 1999-2000, vise l'accélération du développement et de l'utilisation du commerce électronique par les PME québécoises en s'associant aux institutions d'enseignement, associations et autres regroupements pour promouvoir l'intégration du commerce électronique au sein des entreprises.

Témoignages de clients

« DEC est un organisme de développement important et essentiel pour les corporations qui veulent innover ou faire de l'exportation. »

« L'implication de Développement économique Canada fut rapide et s'est produite à un moment critique de notre évolution. Ce fut un élément déterminant pour nous. »

« C'est essentiel que DEC supporte les nouvelles entreprises dans les nouveaux secteurs d'activité et les nouvelles technologies. »

(Source : enquête annuelle)

Cas succès

RSW-Béroma oeuvre dans le secteur des mines à Val d'Or. Elle a développé un prototype fonctionnel et commercialisable d'usine modulaire de traitement du minerai d'or. Il s'agit d'une première canadienne pour l'exploitation, à petite échelle, de gisements d'or qui s'inscrit dans une stratégie de développement durable. Développement économique Canada et le Conseil national de recherches du Canada ont octroyé une aide financière remboursable pour réaliser la phase de pré-commercialisation du produit. Le succès de ce projet ouvre la porte au développement de petits gisements riches, inexploités jusqu'à présent, qui pourraient désormais intéresser les compagnies minières majeures.

Plus de 10 600 entreprises ont été sensibilisées et informées des enjeux et des avantages liés au commerce électronique. De ce nombre, plus de 4 000 ont reçu des services conseils de l'Institut de commerce électronique et les 5 000 membres du Réseau des chambres de commerce du Québec peuvent dorénavant être desservis par voie électronique. Ces deux organismes sont appuyés par l'agence. Dans un autre contexte, une étude financée par l'agence, a permis la création d'un portail Internet par le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) regroupant virtuellement une vingtaine de PME du

secteur des produits métallurgiques, Netmétal.com. Finalement, un autre projet de création d'un laboratoire de commerce électronique, Technologies Polydev a permis à des PME sous-traitantes de franchir les premières étapes de connexion aux extranets des grands donneurs d'ordre, principalement dans les secteurs de l'aérospatiale, du transport et des produits électriques et électroniques.

L'agence a maintenu, en 1999-2000, son appui financier au programme Opération PME en partenariat avec l'Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ) et la société Innovatech du Grand Montréal. Ce programme vise à inciter les PME à se doter de ressources humaines compétentes en matière de technologie, en l'occurrence des ingénieurs et leur fournit de l'aide financière pour ce faire. Le programme contribue ainsi à accroître la capacité d'innovation et d'amélioration de la productivité dans les PME par le développement technologique. L'objectif, en 1999-2000, était de placer une centaine d'ingénieurs dans les PME du Québec. Le programme a permis l'embauche de 90 ingénieurs au cours de l'année, et ce, en régions éloignées. Dans ces régions, la représentation des ingénieurs dans les PME est particulièrement faible et le recrutement de main-d'oeuvre qualifiée demeure difficile. Le programme Opération PME a contribué à accroître de 50 % le nombre d'ingénieurs dans les PME du Québec depuis 1993.

Cas succès

Avec l'aide de Développement économique Canada, MG Services, une entreprise de L'Assomption, a développé et mis en marché un ensemble d'électrification pour surfaceuses à glace. Ce concept offre un triple avantage : l e passage de traction à combustion en traction à l'électricité est beaucoup plus performant. De plus, ce concept permet de recycler les surfaceuses existantes, il est économique et non polluant. Développement économique Canada a accordé à MG Service une aide financière remboursable de 166 210 $. L'entreprise assure l'entretien de la plupart des surfaceuses du Québec et compte élargir le marché de l'électrification dans tout le Canada et aux États-Unis.

Dans un autre contexte et afin de faciliter l'accès du financement aux PME ayant peu d'actifs tangibles à offrir en garantie et d'inciter les institutions financières à assumer davantage de risques et à développer une expertise dans les secteurs de haute technologie, l'agence a conclu, entre 1995 et 1997, des ententes de partenariat avec cinq institutions financières (Banque de développement du Canada, Banque Royale, Banque Nationale, Banque de Montréal, Confédération des caisses populaires Desjardins). Ces ententes favorisent l'octroi de prêts à terme de 100 000 $ à 500 000 $ pour des projets de commercialisation de nouveaux produits, de procédés ou de technologies et le développement de nouveaux marchés d'exportation dans les secteurs de haute technologie. En 1999-2000, 14 prêts ont été autorisés pour une valeur totale de 4,7 M$ et des investissements de l'ordre de 27 M$. Depuis le début de ces ententes, 129 prêts ont été autorisés pour une valeur totale de 38,1 M$ et des investissements de plus de 100 M$.

L'agence a permis en 1999-2000, la réalisation de deux nouveaux projets d'implantation de centres de recherche dont les liens d'affaires avec les PME permettent d'accentuer le transfert en matière technologique. Il s'agit en premier lieu, de la mise en place de la plate-forme technologique du Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CRCHUM), favorisant la collaboration entre le secteur hospitalo-universitaire et l'entreprise privée. L'aide de l'agence a permis la construction d'une clinique de thérapie génétique, d'un laboratoire de diagnostic moléculaire et d'infrastructures d'aide à la recherche et de transfert de technologies ainsi que d'une salle de conférence. Par ailleurs, l'agence et le gouvernement du Québec ont appuyé la création du Centre de tests du logiciel du Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM) ; cette initiative unique au Canada permet d'offrir un service de qualité et de compatibilité des logiciels indépendants.

L'agence contribue au développement et à la promotion du design (industriel, graphique, de mode et architectural) par le financement de diverses activités de l'Institut de Design Montréal (IDM). Un laboratoire de recherche sur les images numériques a été établi à l'Université du Québec à Montréal et un réseau virtuel entre diverses associations du Québec a été mis sur pied. Près de 4 000 personnes ont participé aux conférences de l'IDM et plusieurs designers québécois ont pu bénéficier de visibilité ou de promotion lors d'expositions à l'étranger.

Cas succès

Audisoft, de Boucherville, commercialise un nouveau type d'aide technique facilitant l'apprentissage pour les personnes malentendantes. La technique AUDISEE utilise un système de mini-caméras qui transmet sur un moniteur le visage d'un orateur, permettant ainsi aux malentendants de saisir en temps réel, la presque totalité du discours. Cette technique facilite l'intégration des malentendants en milieu scolaire. Audisoft a bénéficié d'une aide financière remboursable de 170 698 $. Cette aide a servi à la recherche et au développement du produit ainsi qu'à l'élaboration d'un plan de commercialisation.

Audisoft s'est vu décerner le Grand Prix Canada 1999 - Relève et Innovation technologique

De plus, l'agence a investi dans l'Institut national d'optique de Québec ; cet appui a permis la réalisation d'un programme de recherche dans les domaines de l'optique et de la photonique ainsi que la création d'un laboratoire effectuant de la production à très petite échelle (micro-production) qui a généré plus de 175 nouveaux emplois.

Toujours au chapitre du développement technologique, l'agence a contribué au cours de l'exercice 1999-2000 au démarrage de 20 entreprises oeuvrant dans les nouveaux médias dans la région de Montréal par l'entremise du Fonds d'expérimentation du Centre d'expertise et de services en applications multimédias (CESAM). Les ventes de ces entreprises s'élèvent à près de 4 M$.

secteur des produits métallurgiques, Netmétal.com. Finalement, un autre projet de création d'un laboratoire de commerce électronique, Technologies Polydev a permis à des PME sous-traitantes de franchir les premières étapes de connexion aux extranets des grands donneurs d'ordre, principalement dans les secteurs de l'aérospatiale, du transport et des produits électriques et électroniques.

L'agence a maintenu, en 1999-2000, son appui financier au programme Opération PME en partenariat avec l'Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ) et la société Innovatech du Grand Montréal. Ce programme vise à inciter les PME à se doter de ressources humaines compétentes en matière de technologie, en l'occurrence des ingénieurs et leur fournit de l'aide financière pour ce faire. Le programme contribue ainsi à accroître la capacité d'innovation et d'amélioration de la productivité dans les PME par le développement technologique. L'objectif, en 1999-2000, était de placer une centaine d'ingénieurs dans les PME du Québec. Le programme a permis l'embauche de 90 ingénieurs au cours de l'année, et ce, en régions éloignées. Dans ces régions, la représentation des ingénieurs dans les PME est particulièrement faible et le recrutement de main-d'oeuvre qualifiée demeure difficile. Le programme Opération PME a contribué à accroître de 50 % le nombre d'ingénieurs dans les PME du Québec depuis 1993.

Cas succès

Avec l'aide de Développement économique Canada, MG Services, une entreprise de L'Assomption, a développé et mis en marché un ensemble d'électrification pour surfaceuses à glace. Ce concept offre un triple avantage : le passage de traction à combustion en traction à l'électricité est beaucoup plus performant. De plus, ce concept permet de recycler les surfaceuses existantes, il est économique et non polluant. Développement économique Canada a accordé à MG Service une aide financière remboursable de 166 210 $. L'entreprise assure l'entretien de la plupart des surfaceuses du Québec et compte élargir le marché de l'électrification dans tout le Canada et aux États-Unis.

Dans un autre contexte et afin de faciliter l'accès du financement aux PME ayant peu d'actifs tangibles à offrir en garantie et d'inciter les institutions financières à assumer davantage de risques et à développer une expertise dans les secteurs de haute technologie, l'agence a conclu, entre 1995 et 1997, des ententes de partenariat avec cinq institutions financières (Banque de développement du Canada, Banque Royale, Banque Nationale, Banque de Montréal, Confédération des caisses populaires Desjardins). Ces ententes favorisent l'octroi de prêts à terme de 100 000 $ à 500 000 $ pour des projets de commercialisation de nouveaux produits, de procédés ou de technologies et le développement de nouveaux marchés d'exportation dans les secteurs de haute technologie. En 1999-2000, 14 prêts ont été autorisés pour une valeur totale de 4,7 M$ et des investissements de l'ordre de 27 M$. Depuis le début de ces ententes, 129 prêts ont été autorisés pour une valeur totale de 38,1 M$ et des investissements de plus de 100 M$.

L'agence a permis en 1999-2000, la réalisation de deux nouveaux projets d'implantation de centres de recherche dont les liens d'affaires avec les PME permettent d'accentuer le transfert en matière technologique. Il s'agit en premier lieu, de la mise en place de la plate-forme technologique du Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CRCHUM), favorisant la collaboration entre le secteur hospitalo-universitaire et l'entreprise privée. L'aide de l'agence a permis la construction d'une clinique de thérapie génétique, d'un laboratoire de diagnostic moléculaire et d'infrastructures d'aide à la recherche et de transfert de technologies ainsi que d'une salle de conférence. Par ailleurs, l'agence et le gouvernement du Québec ont appuyé la création du Centre de tests du logiciel du Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM) ; cette initiative unique au Canada permet d'offrir un service de qualité et de compatibilité des logiciels indépendants.

L'agence contribue au développement et à la promotion du design (industriel, graphique, de mode et architectural) par le financement de diverses activités de l'Institut de Design Montréal (IDM). Un laboratoire de recherche sur les images numériques a été établi à l'Université du Québec à Montréal et un réseau virtuel entre diverses associations du Québec a été mis sur pied. Près de 4 000 personnes ont participé aux conférences de l'IDM et plusieurs designers québécois ont pu bénéficier de visibilité ou de promotion lors d'expositions à l'étranger.

Cas succès

Audisoft, de Boucherville, commercialise un nouveau type d'aide technique facilitant l'apprentissage pour les personnes malentendantes. La technique AUDISEE utilise un système de mini-caméras qui transmet sur un moniteur le visage d'un orateur, permettant ainsi aux malentendants de saisir en temps réel, la presque totalité du discours. Cette technique facilite l'intégration des malentendants en milieu scolaire. Audisoft a bénéficié d'une aide financière remboursable de 170 698 $. Cette aide a servi à la recherche et au développement du produit ainsi qu'à l'élaboration d'un plan de commercialisation.

Audisoft s'est vu décerner le Grand Prix Canada 1999 - Relève et Innovation technologique

De plus, l'agence a investi dans l'Institut national d'optique de Québec ; cet appui a permis la réalisation d'un programme de recherche dans les domaines de l'optique et de la photonique ainsi que la création d'un laboratoire effectuant de la production à très petite échelle (micro-production) qui a généré plus de 175 nouveaux emplois.

Toujours au chapitre du développement technologique, l'agence a contribué au cours de l'exercice 1999-2000 au démarrage de 20 entreprises oeuvrant dans les nouveaux médias dans la région de Montréal par l'entremise du Fonds d'expérimentation du Centre d'expertise et de services en applications multimédias (CESAM). Les ventes de ces entreprises s'élèvent à près de 4 M$.

Dans la région de Québec, l'initiative « Fonds Technorégion » dotée d'un budget de 10 M$ sur cinq ans vise à soutenir le démarrage de nouvelles PME technologiques ou celles recourant à des technologies de pointe afin de créer une masse critique permettant à la région de concrétiser son objectif de devenir une véritable technorégion. Cette initiative découle d'un partenariat conclu avec la société « Gatiq Technorégion ». L'initiative a connu un engouement certain lors de son lancement, comblant ainsi une lacune observée auprès du marché financier. Deux projets ont vu le jour dans le cadre de cette initiative en 1999-2000 et ont engendré des investissements de 2 M$.

L'agence est aussi un des membres actifs du Réseau canadien de technologie (RCT), dont le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) est l'initiateur et qui regroupe différents ministères fédéraux. Ce réseau pan-canadien de conseillers spécialisés et reliés électroniquement dans divers secteurs technologiques, collabore à appuyer les PME dans leurs projets d'innovation par un système structuré leur permettant d'accéder à de l'information rapidement. Près de 700 demandeurs-innovateurs, à travers le Canada, ont pu bénéficier du « travail réseau » de mise en contact rapide des ressources spécialisées, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport à l'an dernier.

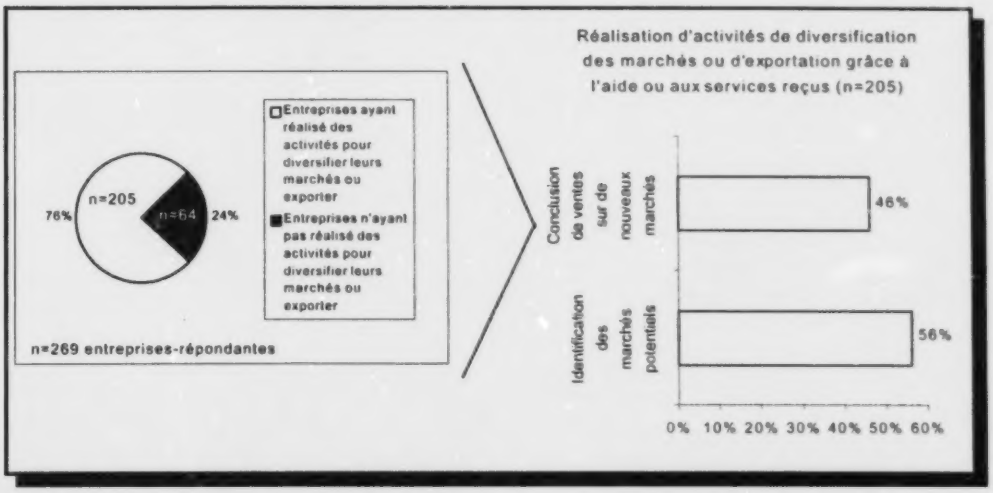
L'exportation, le développement de nouveaux marchés et l'accès aux marchés publics

Les activités de l'agence aux termes de cet axe d'intervention ont pour objectif d'inciter les entreprises à exporter davantage, et ce, réduisant les risques par un partage des coûts liés à certaines activités de pénétration de marchés. L'agence, directement ou par l'entremise d'intermédiaires ou partenaires spécialisés dans le domaine de l'exportation auxquels elle apporte un appui financier, sensibilise et prépare les entreprises dans cette perspective.

Au cours de 1999-2000, l'agence et ses partenaires ont appuyé la réalisation de 419 projets de développement de marchés d'exportation qui ont rejoint plus de 4 370 entrepreneurs. De ce nombre, l'agence a soutenu directement 253 projets reliés à cet axe par l'entremise du programme IDÉE-PME et du Programme de développement des marchés d'exportation (PDME). Ce dernier est un programme du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) mais est administré par l'agence dans les régions du Québec.

Le tableau suivant démontre la forte propension de nos clients (tous programmes confondus à l'exception du programme Initiatives régionales stratégiques) à exercer des activités d'exportation et de développement de marchés. En effet, une enquête auprès d'un échantillon de clients indique que 76 % de ceux-ci ont réalisé des activités de diversification de marchés ou d'exportation après avoir reçu de l'aide de l'agence. De ces

entreprises, 46 % ont conclu des ventes sur de nouveaux marchés et 56 % ont pu identifier des marchés potentiels.



Avec l'aide de l'agence, plusieurs organismes spécialisés accompagnent les entreprises à divers stades de leur apprentissage de l'exportation. Les 18 « Organismes régionaux de promotion des exportations (ORPEX) », financés par l'agence, ont réalisé en 1999-2000 plusieurs types d'activités pour les PME dont la majorité (70 %) ont très peu d'expérience en exportation. Plus de 35 activités de sensibilisation à l'exportation ont rejoint 1 200 entrepreneurs. Des séances de perfectionnement de compétences reliées à l'exportation ont permis à 1 660 entrepreneurs de s'informer. Dix de ces sessions pour nouveaux exportateurs professionnels (NEXPRO) ont regroupé près de 200 personnes. Environ 300 entreprises ont pu bénéficier d'un accompagnement individuel dans leurs démarches et plus de 500 entreprises ont pu obtenir de l'aide à la pénétration de marchés (49 missions de commercialisation).

Le World Trade Centre de Montréal (WTC), le seul ORPEX ayant des activités à rayonnement provincial, offre aux PME, novices, intermédiaires ou avancées dans le domaine de l'exportation, des services structurés de préparation à l'exportation qui répondent adéquatement à leurs attentes. Cet organisme est au coeur du réseau international d'organismes similaires présents dans 350 métropoles dans plus de 100 pays. En 1999-2000,

Témoignage de clients

« C'est [...] critique pour le développement des entreprises exportatrices de ma région. »

« C'est très pratique de savoir qu'il y a des personnes ressources (Orpex) pour les PME. »

(Source : enquête annuelle)

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

environ 1 100 personnes ont participé à 43 ateliers sur les thèmes reliés à l'exportation. Le WTC offre aussi des services de missions commerciales adaptées aux besoins de secteurs industriels spécifiques grâce à son vaste réseau de relations d'affaires à l'étranger. En 1999-2000, le WTC a organisé 16 missions de Nouveaux exportateurs aux états frontaliers (NEEF), 8 missions auprès des Instituts de financement international ainsi qu'une mission spécialisée dans le secteur du transport en commun. Au cours de la dernière année, ce sont plus de 240 PME qui ont participé à ces missions commerciales mises de l'avant par le WTC.

Un autre exemple d'ORPEX, celui-ci offrant des services localement, Estrie Internationale 2007 inc., qui accompagne les entreprises dans leurs démarches à l'exportation (diagnostics, plans d'exportation, évaluation de marchés, missions exploratoires, etc.) et qui a contribué à augmenter de 25 % à 35,2 % le taux d'entreprises exportatrices de la région de l'Estrie depuis 1996.

Une enquête effectuée auprès de la clientèle des ORPEX démontre un taux de satisfaction élevé de la clientèle quant au professionnalisme du personnel et à la qualité des services. Il faut cependant souligner que plus de 89 % de la clientèle a pu réduire les risques associés à leurs projets grâce à l'aide de ces organismes et que plus de 97 % de la clientèle considère que l'accessibilité à de tels services répond à un besoin essentiel dans leur région.

Cas succès

Copernic.com, une entreprise de Sainte-Foy, a conçu un logiciel de méta-recherche qui permet à l'usager internaute d'effectuer des recherches dans plusieurs douzaines de bases de données sur Internet. Cet outil de recherche compte présentement 6 600 000 utilisateurs, et il s'en ajoute 500 000 nouveaux tous les mois. Il s'agit du logiciel de méta-recherche le plus utilisé et le plus réputé au monde. La société commercialise aussi avec succès, un logiciel de commerce baptisé Copernic Shopper, facilitant le commerce électronique (robots magasineurs). L'aide financière de 100 000 $ octroyée par l'agence, a permis à l'entreprise de percer le marché américain.

Dans un autre champ critique à l'exportation, l'agence soutient l'Association des manufacturiers des produits alimentaires du Québec pour la mise en place d'un programme visant à accroître la compétitivité des entreprises, tant sur les marchés domestiques qu'internationaux, et ce, par l'intégration des exigences d'une norme assurant l'innocuité des produits alimentaires. Ce programme a eu pour effet de réduire les coûts dus aux rejets des produits non conformes et de faciliter les échanges internationaux notamment avec les États-Unis où cette norme est obligatoire.

Par ailleurs, l'agence, par l'entremise du Centre de promotion du logiciel québécois (CPLQ), appuie les producteurs de logiciels québécois dans le développement de contacts et de partenariats profitables pour la commercialisation de leurs produits, localement et

environ 1 100 personnes ont participé à 43 ateliers sur les thèmes reliés à l'exportation. Le WTC offre aussi des services de missions commerciales adaptées aux besoins de secteurs industriels spécifiques grâce à son vaste réseau de relations d'affaires à l'étranger. En 1999-2000, le WTC a organisé 16 missions de Nouveaux exportateurs aux états frontaliers (NEEF), 8 missions auprès des Instituts de financement international ainsi qu'une mission spécialisée dans le secteur du transport en commun. Au cours de la dernière année, ce sont plus de 240 PME qui ont participé à ces missions commerciales mises de l'avant par le WTC.

Un autre exemple d'ORPEX, celui-ci offrant des services localement, Estrie Internationale 2007 inc., qui accompagne les entreprises dans leurs démarches à l'exportation (diagnostics, plans d'exportation, évaluation de marchés, missions exploratoires, etc.) et qui a contribué à augmenter de 25 % à 35,2 % le taux d'entreprises exportatrices de la région de l'Estrie depuis 1996.

Une enquête effectuée auprès de la clientèle des ORPEX démontre un taux de satisfaction élevé de la clientèle quant au professionnalisme du personnel et à la qualité des services. Il faut cependant souligner que plus de 89 % de la clientèle a pu réduire les risques associés à leurs projets grâce à l'aide de ces organismes et que plus de 97 % de la clientèle considère que l'accessibilité à de tels services répond à un besoin essentiel dans leur région.

Cas succès

Copernic.com, une entreprise de Sainte-Foy, a conçu un logiciel de méta-recherche qui permet à l'usager internaute d'effectuer des recherches dans plusieurs douzaines de bases de données sur Internet. Cet outil de recherche compte présentement 6 600 000 utilisateurs, et il s'en ajoute 500 000 nouveaux tous les mois. Il s'agit du logiciel de méta-recherche le plus utilisé et le plus réputé au monde. La société commercialise aussi avec succès, un logiciel de commerce baptisé Copernic Shopper, facilitant le commerce électronique (robots magasineurs). L'aide financière de 100 000 $ octroyée par l'agence, a permis à l'entreprise de percer le marché américain.

Dans un autre champ critique à l'exportation, l'agence soutient l'Association des manufacturiers des produits alimentaires du Québec pour la mise en place d'un programme visant à accroître la compétitivité des entreprises, tant sur les marchés domestiques qu'internationaux, et ce, par l'intégration des exigences d'une norme assurant l'innocuité des produits alimentaires. Ce programme a eu pour effet de réduire les coûts dus aux rejets des produits non conformes et de faciliter les échanges internationaux notamment avec les États-Unis où cette norme est obligatoire.

Par ailleurs, l'agence, par l'entremise du Centre de promotion du logiciel québécois (CPLQ), appuie les producteurs de logiciels québécois dans le développement de contacts et de partenariats profitables pour la commercialisation de leurs produits, localement et

internationalement ; près de 1 000 sociétés ont participé aux activités du CPLQ en 1999-2000.

Certains partenaires de l'agence ont pour mandat spécifique d'aider les PME du Québec à participer aux appels d'offres publics du gouvernement du Canada pour l'acquisition de biens et services. Ainsi, à titre d'exemple, le « Projet Antenne » du Centre de développement des entreprises technologiques offrant un service de veille et de référence des marchés publics, a permis à une centaine de PME d'augmenter la valeur de leurs contrats de 8,8 M$ en 1999-2000.

Finalement, toujours dans l'optique d'apporter un appui aux futurs exportateurs, l'agence, de concert avec Industrie Canada, a élaboré, pour le secteur des technologies de l'information et des nouveaux médias, des outils de diagnostic à l'exportation. Ces outils seront disponibles par l'entremise d'Internet au cours de 2000-2001. Par ailleurs, un autre projet est en voie de développement avec l'Association de la construction du Québec. Il permettra d'offrir une gamme de services menant à l'identification d'un programme de missions commerciales adapté à ce secteur industriel.

2.3.2.2 L'accroissement des capacités de développement économique des régions du Québec

En collaboration avec les intervenants du milieu, l'agence a poursuivi la mise en place du Programme des Initiatives régionales stratégiques (IRS). Celui-ci a pour objectif d'entraîner des effets à long terme sur la structure des économies régionales et de favoriser un climat des affaires propice au développement et à la compétitivité des PME des régions québécoises. En plus des cinq stratégies régionales existantes (région du Nord-du-Québec, région du Bas-Saint-Laurent—Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, région de Québec—Chaudières-Appalaches, région du Saguenay—Lac-Saint-Jean et la Stratégie d'action du Grand Montréal), celles de la zone non métropolitaine des Laurentides et de Lanaudière, de la région de l'Abitibi-Témiscamingue, de la région de Sherbrooke et de Trois-Rivières furent amorcées en 1999-2000. L'agence prévoit la mise en place de stratégies régionales pour l'ensemble des régions du Québec. Les stratégies IRS comportent quatre axes d'intervention : le développement de la capacité technologique des régions, le développement touristique, le soutien à la capacité d'attraction et de rayonnement international ainsi que la capacité d'adaptation des régions. Quelques exemples de réalisations de ces stratégies sont présentés selon les quatre axes du programme.

Au cours de 1999-2000, 145 projets ont vu le jour sous les diverses stratégies régionales ; 30 % de ceux-ci concernaient le développement technologique, 25 % portaient sur le développement touristique, 19 % correspondaient au rayonnement et au développement international des régions et 26 % relevaient de l'axe d'adaptation des régions. La majorité des projets (69 %) est constituée de partenariats avec des organismes sans but lucratif.

Les contributions fédérales exercent un effet de levier financier sur l'ensemble des autres partenaires participants. À titre d'exemple, au cours de l'année 1999-2000, l'agence a investi dans 36 projets dans le cadre de la Stratégie d'action du Grand Montréal. La contribution de l'agence s'est élevée à 42,3 M$ et a généré des investissements de 124,4 M$.

L'accroissement de la capacité technologique des régions

Cet axe d'intervention du programme IRS a pour objectif d'accroître la capacité des PME des diverses régions à utiliser la technologie et l'innovation.

L'IRS de la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean a permis, en 1999-2000, la réalisation de deux projets d'entreprises de deuxième transformation, l'une dans l'aluminium et l'autre dans le bois. Douze emplois ont ainsi été créés et 19 autres, maintenus. De plus, un consortium de recherche, auquel l'agence apporte son appui, a donné lieu, entre autres, à quatre transferts de technologie dans l'industrie forestière (voir encadré): la préparation d'un outil de prédiction de la régénération forestière après les incendies (gain de cinq ans de croissance en comparaison des connaissances antérieures), la conception d'un outil de prédiction de la régénération forestière après coupes (réduction de 20 % du travail d'inventaire), un procédé pour planter l'épinette noire en utilisant des racines adventives (gain de cinq ans pour l'accélération de maturité), et une méthode d'identification de l'épinette jaune (qualité et valeur du produit augmentées).

Cas succès

Le Consortium de recherche sur la forêt boréale commerciale est un organisme à but non lucratif, coordonné par l'Université du Québec à Chicoutimi. Il a pour mandat de développer les connaissances scientifiques relatives à la forêt boréale dans le domaine de l'épinette noire dont l'exploitation constitue la base de l'industrie forestière du Québec. Sept entreprises reliées au domaine sont engagées dans ce projet de même que trois partenaires gouvernementaux et Développement économique Canada qui a octroyé une aide financière de 875 000 $. Cette aide a porté sur diverses activités de recherche permettant, entre autres, la découverte d'un potentiel d'exploitation commerciale d'une superficie d'un million d'hectares, dans des forêts antérieurement classées improductives au Saguenay—Lac-Saint-Jean et dans la région de Chibougamau-Chapais.

Dans le cadre du volet « Technopole maritime » de l'IRS de la Région du Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, des institutions régionales d'enseignement ont effectué huit transferts de technologies vers des PME dans les domaines de l'aquaculture et la valorisation des espèces marines émergentes.

La mise en valeur du potentiel d'attraction touristique internationale

La plupart des stratégies IRS comportent un volet touristique et visent la mise en valeur du potentiel touristique international des régions en favorisant le développement d'activités touristiques, capable d'attirer et de retenir les visiteurs étrangers et de prolonger les saisons touristiques.

L'agence a contribué au rayonnement international et au positionnement de la destination de Montréal, de Québec et de bien d'autres villes par le biais de son aide aux festivals et aux grands événements. Les retombées annuelles de ces manifestations, selon une étude de la Chaire en tourisme de l'Université du Québec à Montréal de 1995, sont les suivantes : revenus générés de 215 M$, 5 000 emplois personnes/année. La clientèle des quatre plus importants festivals exercent un impact significatif sur le taux d'occupation des hôtels de

L'IRS de la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean a permis, en 1999-2000, la réalisation de deux projets d'entreprises de deuxième transformation, l'une dans l'aluminium et l'autre dans le bois. Douze emplois ont ainsi été créés et 19 autres, maintenus. De plus, un consortium de recherche, auquel l'agence apporte son appui, a donné lieu, entre autres, à quatre transferts de technologie dans l'industrie forestière (voir encadré): la préparation d'un outil de prédiction de la régénération forestière après les incendies (gain de cinq ans de croissance en comparaison des connaissances antérieures), la conception d'un outil de prédiction de la régénération forestière après coupes (réduction de 20 % du travail d'inventaire), un procédé pour planter l'épinette noire en utilisant des racines adventives (gain de cinq ans pour l'accélération de maturité), et une méthode d'identification de l'épinette jaune (qualité et valeur du produit augmentées).

Cas succès

Le Consortium de recherche sur la forêt boréale commerciale est un organisme à but non lucratif, coordonné par l'Université du Québec à Chicoutimi. Il a pour mandat de développer les connaissances scientifiques relatives à la forêt boréale dans le domaine de l'épinette noire dont l'exploitation constitue la base de l'industrie forestière du Québec. Sept entreprises reliées au domaine sont engagées dans ce projet de même que trois partenaires gouvernementaux et Développement économique Canada qui a octroyé une aide financière de 875 000 $. Cette aide a porté sur diverses activités de recherche permettant, entre autres, la découverte d'un potentiel d'exploitation commerciale d'une superficie d'un million d'hectares, dans des forêts antérieurement classées improductives au Saguenay—Lac-Saint-Jean et dans la région de Chibougamau-Chapais.

Dans le cadre du volet « Technopole maritime » de l'IRS de la Région du Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, des institutions régionales d'enseignement ont effectué huit transferts de technologies vers des PME dans les domaines de l'aquaculture et la valorisation des espèces marines émergentes.

La mise en valeur du potentiel d'attraction touristique internationale

La plupart des stratégies IRS comportent un volet touristique et visent la mise en valeur du potentiel touristique international des régions en favorisant le développement d'activités touristiques, capable d'attirer et de retenir les visiteurs étrangers et de prolonger les saisons touristiques.

L'agence a contribué au rayonnement international et au positionnement de la destination de Montréal, de Québec et de bien d'autres villes par le biais de son aide aux festivals et aux grands événements. Les retombées annuelles de ces manifestations, selon une étude de la Chaire en tourisme de l'Université du Québec à Montréal de 1995, sont les suivantes : revenus générés de 215 M$, 5 000 emplois personnes/année. La clientèle des quatre plus importants festivals exercent un impact significatif sur le taux d'occupation des hôtels de

la région. Selon les promoteurs, en 1999, les quatre grands festivals ont attiré 3,63 millions de spectateurs. Les retombées économiques ont sûrement progressé d'une façon comparable à l'augmentation de l'achalandage. De plus, l'agence contribue aux efforts des Internationaux du Sport de Montréal (ISM) pour la prospection et l'obtention d'événements sportifs internationaux afin d'attirer à Montréal ces événements et générer des retombées économiques, touristiques et médiatiques significatives.

L'agence a participé au maintien, au Québec, du potentiel d'accueil d'expositions artistiques à caractère international. En effet, tout en préservant un élément du patrimoine architectural de la métropole québécoise, l'agence a favorisé l'adaptation d'un pavillon du Musée des Beaux-Arts de Montréal aux normes internationales. Depuis la fin des travaux en décembre 1999, deux expositions majeures y ont déjà été présentées, attirant du coup près de 100 000 visiteurs.

L'agence a investi dans la création d'une destination quatre saisons de calibre international à la station Mont-Tremblant, fréquentée annuellement par plus de 2 000 000 de personnes. Cette initiative a créé plus de 2 000 emplois permanents sur le site depuis les dix dernières années et a contribué au démarrage de quelque 80 entreprises.

Une évaluation des initiatives de promotion internationale des associations touristiques régionales a permis de dresser un bilan positif. La majorité des entreprises participantes rapporte une croissance de l'achalandage et une augmentation de l'offre touristique dans les régions concernées. Toutefois, il existe un besoin de continuer à créer des produits touristiques à partir des complémentarités naturelles des différentes régions plutôt que de cloisonner les stratégies sur la base des régions géographiques.

L'organisme Québec maritime est un regroupement de cinq associations touristiques régionales du Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine, Duplessis et Manicouagan. L'organisme compte 174 entreprises-membres qui offrent un produit touristique aux visiteurs. Selon une enquête auprès de 125 de ces entreprises, 58 % des répondants ont indiqué une augmentation de leurs revenus, 49 % ont accru leur nombre d'employés et 48 % ont noté une prolongation des séjours des touristes et finalement 58 % ont eu un accroissement du nombre de touristes étrangers au cours de trois dernières années. Au cours de l'année 1999-2000, l'organisme a sensibilisé 259 grossistes en voyage en provenance de la France et de l'Italie et 79 journalistes spécialisés en tourisme de l'Allemagne, l'Espagne, la France, l'Italie, le Japon, le Royaume-Uni et la Suisse. De plus, les représentants de l'organisme ont participé à 26 salons internationaux dans les pays cités précédemment ainsi qu'aux États-Unis et au Brésil.

Susciter l'avènement d'un climat favorable au lancement de projets impliquant des partenaires internationaux

Cet axe vise à susciter l'avènement d'un climat favorable au lancement de projets touchant des partenaires internationaux, à augmenter la capacité d'attraction de diverses activités à caractère international et à soutenir la promotion commerciale à l'étranger.

L'agence s'est associée au développement du Quartier international de Montréal (QIM) qui se consacre à attirer diverses organisations internationales sur un emplacement de prestige au centre-ville de Montréal. Réalisé au coût de 60 M$, ce projet consiste en la consolidation et le réaménagement du quartier des affaires dans le Vieux-Montréal pour en faire un quadrilatère à vocation internationale. Par sa contribution de 24 M$ à ce projet, l'agence et d'autres partenaires publics ayant investi près de 36 M$ (gouvernement du Québec, Association des riverains du QIM), ont exercé un effet de levier qui devrait générer des investissements de plus d'un milliard de dollars au cours des prochaines années.

Faciliter l'adaptation des régions et des collectivités au nouveau contexte de globalisation

Cet axe a pour objectif d'appuyer les régions du Québec dans leurs efforts d'adaptation au contexte de la globalisation. Il vise également l'éclosion de la nouvelle économie en milieu rural par la mise en valeur des ressources du milieu, et ce, afin de favoriser l'émergence de réseaux qui contribuent au développement d'infrastructures régionales.

Deux projets de revitalisation du territoire de la Stratégie d'action du Grand Montréal (Technopole Angus et zone aéroportuaire de Saint-Hubert) ont entraîné la création d'emplois durables. L'agence s'est associée au développement du Technopole Angus, en vue de la création d'emplois dans l'est de la métropole québécoise, un secteur marqué par des taux élevés de chômage et de pauvreté. Une dizaine d'entreprises se sont implantées à ce jour sur l'ancien site du Canadien Pacifique et ont engendré la création de 143 emplois durables. Une initiative d'intervention de développement économique en matière de revitalisation de la zone aéroportuaire de Saint-Hubert a permis de convertir les infrastructures de l'ancienne base militaire de Saint-Hubert en technopole industriel. Plus de 700 emplois ont été créés et 14 entreprises s'y sont installées.

De plus, deux projets de mise en valeur des ressources naturelles au Saguenay ont permis la création de la première usine de transformation d'avoine en flocons au Québec ainsi que la mise en place d'une usine de transformation de la gourgane. Ces deux projets ont entraîné la création d'une trentaine d'emplois.

Une étude a été menée afin de préciser les options techniques de télécommunications pour la région du Nord-du-Québec. Une solution commercialement viable d'implantation d'un réseau de télécommunications par satellite a été identifiée. Il serait ainsi possible de fournir des services et des programmes gouvernementaux à cette région éloignée via Internet, ce qui pourrait ouvrir la porte à des services de télé-médecine et de télé-éducation pour la population.

L'initiative « Entreprises rurales », mise en oeuvre dans les régions du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie et qui a pour objectif d'appuyer le développement de produits de niche, a suscité 41 nouveaux investissements au cours de l'année 1999-2000 ; elle a contribué à la création de 17 nouveaux emplois et au maintien de 19. Une évaluation a fait ressortir que cette initiative comble un vide sur le plan des outils d'appui économique aux communautés. On constate également que la grande majorité des projets appuyés est à caractère technologique (87 % des dossiers) et a été soumise par des PME ou de petits organismes sans but lucratif. L'initiative favorise la gestion durable des ressources en raison de la nature des promoteurs et de l'importance accordée à cet aspect par l'agence et les SADC de la région qui sont des partenaires dans la livraison de ce service. Les clients du programme ont confirmé être généralement satisfaits des services reçus. Il faut noter qu'un certain nombre de projets ont contribué de façon significative au développement de technologie de pointe.

Programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec

Amorcé en 1994-1995 pour une période initiale de trois ans, le programme Travaux d'infrastructures a été prolongé de deux ans en 1997-1998 et bonifié par la même occasion. Plusieurs projets n'étant pas terminés au 31 mars 1999, l'agence a continué, en 1999-2000, d'administrer l'Entente Canada-Québec pour le compte du gouvernement fédéral en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Québec (MAMMQ), le maître d'oeuvre de la gestion de ce programme.

Les phases I et II du programme Travaux d'infrastructures ont permis de réaliser 3 249 projets. Ceux-ci se sont traduits par la création et le maintien de quelque 38 000 emplois. L'objectif du programme à ce chapitre a donc été dépassé, puisqu'on avait prévu la création de 31 300 emplois.

2.3.2.3 Le développement économique des collectivités locales au Québec

L'agence administre pour les régions du Québec le Programme de développement des collectivités (PDC). Il s'agit d'une mesure nationale ciblant les collectivités situées à l'extérieur des grands centres urbains ainsi que les quartiers défavorisés des agglomérations urbaines. Le PDC a pour objectif de soutenir les collectivités dans leurs efforts de prendre en main leur propre développement économique. Trois types d'organismes sont appuyés financièrement par l'agence à ce chapitre : il s'agit des Sociétés d'aide au développement des collectivités (54 SADC), des Corporations de développement économique communautaire (16 CDEC dont deux pour lesquelles les ententes seront approuvées incessamment) et des Centres d'aide aux entreprises (7 CAE). L'agence épaule également l'association provinciale des SADC, le Réseau des SADC du Québec. L'agence investit dans les frais de fonctionnement et dans les fonds de capitalisation des SADC permettant d'offrir une aide financière aux petites entreprises.

Les 54 SADC réparties sur le territoire québécois offrent des services d'information et des services financiers aux entreprises situées à l'extérieur des centres urbains. En 1999-2000, les SADC ont offert des services d'info-conseil à plus de 5 700 entrepreneurs (services d'aide à la préparation de plan d'affaires, de gestion financière et du personnel, etc.) en plus de collaborer à la formulation d'initiatives de développement économique locales. Au cours de la même année, plus de 1 400 entreprises et organismes ont obtenu une aide financière de la part des SADC. Le montant total alloué aux entreprises et aux organismes par l'ensemble des SADC (Fonds d'investissement, Développement local et Stratégie jeunesse), est de plus de 21 M$, pour des investissements générés de l'ordre de 119 M$. Les différentes activités des SADC ont entraîné la création et le maintien d'environ 8 850 emplois dans les collectivités rurales du Québec en 1999-2000. La satisfaction des clientèles des SADC est très élevée à l'égard de la qualité des services offerts et de leur réponse aux besoins des collectivités.

Plus particulièrement, les SADC ont consenti près de 500 prêts en 1999-2000 par l'entremise de leur fonds d'investissement, pour un montant total de 17,8 M$. Ces prêts ont à leur tour généré des investissements de l'ordre de 95,6 M$. Près de la moitié des bénéficiaires de ce volet de la programmation des SADC étaient des entreprises en phase de démarrage.

En ce qui a trait aux activités de développement local, plus de 500 projets ont été appuyés par les SADC pour une contribution de plus de 1 M$ et ont généré des investissements de plus de 8,8 M$. La grande majorité des organismes ayant reçu de l'aide dans le cadre du volet de développement local est constitué d'organismes à rayonnement local ou régional.

De plus, les SADC ont joué un rôle majeur d'animation du milieu par la mise sur pied de points de services Internet dans les communautés locales du Québec sous l'égide du

Programme d'accès communautaire (PAC) d'Industrie Canada. Plus de 190 projets ont été appuyés dans le cadre du PAC.

Par ailleurs, dans le cadre d'un projet pilote, parrainé par l'agence et en partenariat avec le Réseau des SADC, Industrie Canada (IC) et Développement des ressources humaines Canada (DRHC), neuf Centres d'accès Service Canada ont été mis sur pied dans des SADC des régions de l'Amiante, de l'Abitibi et de la Matawinie. Ces centres d'accès sont des guichets uniques d'information sur les services et programmes du gouvernement canadien.

Les Corporations de développement économique communautaire (CDEC) appuyées par l'agence, le gouvernement du Québec et les municipalités visent à développer les quartiers dévitalisés des grands centres urbains du Québec (Montréal, Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières, Hull-Gatineau) et plus particulièrement à favoriser le démarrage ou le pré-démarrage d'entreprises. Les CDEC offrent des services d'information, d'encadrement ainsi que des services techniques aux entreprises. Plusieurs projets ont bénéficié d'un financement complémentaire à celui de l'agence par l'entremise de programmes ou de fonds provinciaux administrés par les CDEC. Plus de 8 000 entrepreneurs, promoteurs ou PME ont fait appel au service d'information et d'encadrement des CDEC (voir liste à l'annexe II). Plus de 200 ateliers de sensibilisation ont été organisés touchant près de 2 000 entrepreneurs. Enfin, plus de 100 analyses-diagnostics et de 1 050 interventions de service-conseil ont été réalisées. À titre d'exemple, 97 activités de soutien à l'entrepreneurship, 17 de revitalisation et d'animation locale, 46 de concertation et de réseautage ainsi que neuf de développement d'outils et d'encadrement ont été organisées en Outaouais par une CDEC de la région.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

2.3.2.4 L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec

Dans le cadre de cet axe d'intervention, l'agence a, par le passé, coordonné les efforts des ministères fédéraux en matière d'aide au Saguenay à la suite des pluies diluviennes de 1996 et dans le centre du Québec en raison de la tempête de pluie verglaçante de 1998. L'agence a continué à administrer, en 1999-2000, le Fonds Québec Côtier (FQC) dont l'objectif est de venir en aide aux localités touchées par la crise du poisson de fond dans les régions administratives de la Côte-Nord, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine ainsi qu'aux collectivités de pêche limitrophes concernées par la restructuration de la pêche.

L'agence, avec l'aide des Sociétés d'aide au développement des collectivités de ces régions, a diversifié et renforcé les économies des communautés de pêche en stimulant, en développant et en finançant de nouveaux débouchés pour les travailleurs, et ce, par l'entremise du programme FQC.
En 1999-2000, 44 activités commerciales et 27 activités préparatoires au développement économique ont été réalisées. Elles ont permis la création de nouveaux débouchés pour les travailleurs de la région, dont la création de 120 emplois, dépassant ainsi les objectifs établis sur le plan de la création d'emplois.

Cas succès

L'entreprise ABK-Gaspésie inc. de Matane commercialise trois produits à valeur ajoutée extraits des co-produits issus de la première transformation de la crevette nordique. Les deux premiers sont des concentrés protéiques destinés principalement au marché des saveurs naturelles et entrant dans la fabrication d'aliments prêts-à-manger. Le 3e produit est de la chitine dont les nombreuses applications industrielles vont du traitement des eaux potables au traitement des grands brûlés en passant par la production de pellicule protectrice de denrées alimentaires. L'octroi d'un prêt de 90 000 $, a permis à l'entreprise de mettre à l'échelle industrielle un nouveau procédé biochimique d'extraction. En plus d'avoir un impact positif sur l'environnement, le projet a entraîné des retombées significatives sur l'économie de la région qui dépend en grande partie des produits de la pêche. ABK-Gaspésie a créé jusqu'à maintenant une quinzaine d'emplois et ce nombre pourrait doubler d'ici les 15 prochains mois.

Une enquête effectuée auprès des entreprises ayant bénéficié du programme démontre que la plupart des projets de développement économique du FQC sont consacrés à des activités d'innovation (81 % des cas sondés) permettant de développer de nouveaux produits ou services en les mettant sur le marché dans 54 % des cas (voir encadré). Cet élément est une réussite majeure du programme, si l'on considère que le passage de structures industrielles traditionnelles des collectivités à celles de la nouvelle économie constituait un défi de taille.

Les résultats de l'enquête annuelle ont démontré un rapprochement de la prestation de services et de la clientèle. En effet, afin de répondre aux préoccupations soulevées et de

2.3.2.4 L'ajustement d'économies régionales perturbées au Québec

Dans le cadre de cet axe d'intervention, l'agence a, par le passé, coordonné les efforts des ministères fédéraux en matière d'aide au Saguenay à la suite des pluies diluviennes de 1996 et dans le centre du Québec en raison de la tempête de pluie verglaçante de 1998. L'agence a continué à administrer, en 1999-2000, le Fonds Québec Côtier (FQC) dont l'objectif est de venir en aide aux localités touchées par la crise du poisson de fond dans les régions administratives de la Côte-Nord, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine ainsi qu'aux collectivités de pêche limitrophes concernées par la restructuration de la pêche.

L'agence, avec l'aide des Sociétés d'aide au développement des collectivités de ces régions, a diversifié et renforcé les économies des communautés de pêche en stimulant, en développant et en finançant de nouveaux débouchés pour les travailleurs, et ce, par l'entremise du programme FQC.
En 1999-2000, 44 activités commerciales et 27 activités préparatoires au développement économique ont été réalisées. Elles ont permis la création de nouveaux débouchés pour les travailleurs de la région, dont la création de 120 emplois, dépassant ainsi les objectifs établis sur le plan de la création d'emplois.

Cas succès

L'entreprise ABK-Gaspésie inc. de Matane commercialise trois produits à valeur ajoutée extraits des co-produits issus de la première transformation de la crevette nordique. Les deux premiers sont des concentrés protéiques destinés principalement au marché des saveurs naturelles et entrant dans la fabrication d'aliments prêts-à-manger. Le 3e produit est de la chitine dont les nombreuses applications industrielles vont du traitement des eaux potables au traitement des grands brûlés en passant par la production de pellicule protectrice de denrées alimentaires. L'octroi d'un prêt de 90 000 $, a permis à l'entreprise de mettre à l'échelle industrielle un nouveau procédé biochimique d'extraction. En plus d'avoir un impact positif sur l'environnement, le projet a entraîné des retombées significatives sur l'économie de la région qui dépend en grande partie des produits de la pêche. ABK-Gaspésie a créé jusqu'à maintenant une quinzaine d'emplois et ce nombre pourrait doubler d'ici les 15 prochains mois.

Une enquête effectuée auprès des entreprises ayant bénéficié du programme démontre que la plupart des projets de développement économique du FQC sont consacrés à des activités d'innovation (81 % des cas sondés) permettant de développer de nouveaux produits ou services en les mettant sur le marché dans 54 % des cas (voir encadré). Cet élément est une réussite majeure du programme, si l'on considère que le passage de structures industrielles traditionnelles des collectivités à celles de la nouvelle économie constituait un défi de taille.

Les résultats de l'enquête annuelle ont démontré un rapprochement de la prestation de services et de la clientèle. En effet, afin de répondre aux préoccupations soulevées et de

réduire les délais, une responsabilité plus grande a été confiée aux SADC des zones concernées. Cette mesure devrait favoriser une plus grande performance du programme et la satisfaction des clientèles visées.

Malgré les résultats obtenus par le FQC en 1999-2000, les objectifs visés n'ont pas été atteints en termes du nombre de projets appuyés. La prolongation du programme FQC, allant de pair avec la relance des activités dans la péninsule gaspésienne, devrait créer un climat favorable au démarrage de nouveaux projets en 2000-2001.

2.3.3 La création et le maintien d'emplois

Mesure à court terme

Un des objectifs visés par l'agence est la création et le maintien d'emplois dans chacune des régions du Québec. Au cours de 1999-2000, les différents projets et initiatives appuyés financièrement par l'agence ou ses partenaires ont permis la création de 6 263 emplois et le maintien de 6 105 autres. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des emplois créés et maintenus. Ces résultats ne sont pas exhaustifs et proviennent de plusieurs sources. Parmi celles-ci mentionnons les activités de suivi de l'agence et de ses partenaires, une enquête annuelle et des évaluations menées par des firmes externes en 1999-2000.

Il est à noter que ces données sont toutefois partielles ; elles n'incluent pas les emplois créés et maintenus par la totalité des projets des intermédiaires et partenaires de l'agence. Un tel exercice pour répertorier tous les résultats, dont les emplois, nécessiterait un travail laborieux et très onéreux qui ne serait pas justifiable.

Programmes ou activités / données partielles	Emplois créés	Emplois maintenus
IDÉE-PME (incluant ententes avec les institutions financières, excluant les ententes avec les organismes)	668	567
Programme de développement des marchés d'exportation (PDME)	87	83
Programme Initiatives régionales stratégiques (IRS)	915	158
Fonds Québec Côtier (FQC)	116	167
Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC)	4 069	4 776
Groupement des chefs d'entreprise du Québec	226	295
Organismes régionaux de promotion des exportations (ORPEX)	182	59
Total	**6 263**	**6 105**

Mesure des répercussions à long terme

L'agence se préoccupe de la durabilité des répercussions de ses interventions. Son objectif ultime est d'engendrer des effets durables. Ainsi, l'agence a mandaté, en mars 2000, une firme externe pour mesurer les répercussions à long terme des investissements antérieurs de l'agence et ce, pour une deuxième année. Cette enquête

menée auprès d'un échantillon d'entreprises appuyées en 1996-1997 a permis d'analyser la tendance de l'impact des projets soutenus.

Les résultats de cette étude font ressortir l'effet durable des programmes de l'agence en matière de création d'emplois. Ainsi, après trois ans, la très grande majorité des emplois créés durant l'année financière 1996-1997 par les entreprises, existe toujours. De plus, une augmentation des emplois créés est même observée. En effet, depuis 1997 plus de 265 nouveaux emplois ont été créés par ces entreprises, et ce, en lien direct avec les projets appuyés par l'agence, soit une moyenne par entreprise de 2,5 emplois additionnels au cours des trois dernières années.

Cet indicateur vient confirmer l'effet durable des programmes de l'agence en matière de création d'emplois. L'aide reçue a aussi eu un effet sur la nature même des emplois transformant plusieurs emplois à temps partiel en emplois à temps complet. Ainsi, pour une deuxième année consécutive, on dénote chez les entreprises auxquelles l'agence a apporté une aide dans le passé, une croissance continue du nombre d'employés à temps complet conjuguée à un accroissement de leurs revenus.

2.3.4 Mesure de la satisfaction de la clientèle

Dans le souci d'assurer un service de qualité et d'ajuster sa prestation de services et de mieux répondre aux besoins manifestés, l'agence mesure le taux de satisfaction de sa clientèle. La qualité des services à la clientèle est une préoccupation constante du personnel de notre organisation. Développement économique Canada fut l'un des premiers organismes du gouvernement du Canada à obtenir une certification ISO 9002 pour la prestation de services financiers et non financiers reliés à la clientèle pour le programme IDÉE-PME.

L'agence mesure la satisfaction de ses clients au moyen de questionnaires d'appréciation qui leur sont envoyés. Elle le fait également au moyen d'une enquête téléphonique annuelle, menée par une firme externe, auprès d'un échantillon important de clients. Les paragraphes qui suivent présentent les principaux renseignements sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de l'agence et de ceux offerts par l'entremise de certains de ses intermédiaires et partenaires.

Cette approche systématique de mesure de la satisfaction, entreprise depuis cinq ans, a permis de produire une amélioration continue, significative et mesurable de la satisfaction des clients envers les services de l'agence en plus de mobiliser l'ensemble de l'organisation derrière un objectif commun : offrir un service de qualité aux citoyens.

Satisfaction des services offerts directement par l'agence

Le tableau suivant rapporte les principaux résultats de l'enquête menée par une firme externe auprès d'un échantillon de 363 entreprises-clientes à l'égard des services reçus de l'agence (aide financière et informations-conseils) au cours de 1999-2000. L'enquête démontre que la satisfaction de la clientèle est toujours très élevée pour chacun des aspects du service offert aux entreprises.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Indicateurs clés	Pourcentage des clients satisfaits et entièrement satisfaits		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Accessibilité aux services	95 %	97 %	95 %
Capacité de répondre aux besoins des clients	93 %	96 %	94 %
Délai de réponse aux demandes	92 %	92 %	93 %
Courtoisie du personnel	100 %	99 %	99 %
Professionnalisme du conseiller	99 %	97 %	97 %
Qualité du service en général	97 %	98 %	97 %

Il est à noter que cet exercice d'analyse de la satisfaction de la clientèle est aussi mené auprès d'un échantillon d'entreprises-clientes dont la demande d'aide financière n'a pas été retenue. Bien que les taux de satisfaction soient moindres, de l'ordre de 73 % pour la qualité du service en général, il n'en demeure pas moins que 85 % des entreprises jointes, dont les demandes d'aide n'ont pas été retenues en 1999-2000 veulent encore faire affaires avec l'agence.

Satisfaction des services offerts par les organismes du réseau d'affaires de l'agence

L'agence évalue aussi la qualité des services offerts par certains intermédiaires et partenaires. Le tableau ci-dessous rapporte les principaux résultats obtenus en matière de satisfaction auprès d'un échantillon de 476 entreprises-clientes du réseau d'intermédiaires et de partenaires de l'agence ayant participé à la mesure continue en 1999-2000. Les entreprises expriment un haut niveau de satisfaction pour les services offerts par le réseau d'intermédiaires et de partenaires de l'agence. Cette forme de prestation de services répond aux attentes des entreprises.

Témoignage d'un client

« Service de haute qualité, diligent et éclairé. Fait honneur au gouvernement du Canada, apporte le maximum de soutien possible aux intervenants du milieu. »

(Source : enquête annuelle)

Indicateurs clés	Pourcentage des clients satisfaits et entièrement satisfaits		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Accessibilité aux services	94 %	96 %	95 %
Capacité de répondre aux besoins des clients	93 %	92 %	91 %
Délai de réponse aux demandes	94 %	94 %	93 %
Courtoisie du personnel	96 %	98 %	100 %
Professionnalisme du conseiller	94 %	98 %	98 %
Qualité du service en général	94 %	97 %	96 %

Orientation en mesure de satisfaction de la clientèle

L'agence a participé, en 1999-2000, au projet-pilote de création de l'Outil de la mesure commune de satisfaction. Ce projet regroupe 11 ministères du gouvernement du Canada, qui permettra d'avoir des unités de mesure commune et une perspective globale de la satisfaction de la clientèle pour les divers ministères. L'agence entend poursuivre ses efforts d'amélioration continue de ses services.

Mesure de la satisfaction en regard de l'application de la Loi sur les langues officielles

L'agence effectue annuellement une étude afin de faire le suivi du respect de l'engagement envers la *Loi sur les langues officielles* stipulant qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer ou recevoir les services dans l'une ou l'autre langue officielle.

L'étude démontre que l'accessibilité et la qualité des services fournis en anglais par l'agence sont satisfaisants au yeux de notre clientèle anglophone. En ce qui concerne l'engagement des organismes fédéraux à favoriser l'épanouissement de la minorité anglophone du Québec, les représentants des groupes porte-parole des communautés anglophones du Québec ont déclaré avoir vu des améliorations. En effet, les efforts de l'agence sont généralement bien reçus et rejoignent davantage cette communauté. Certains groupes indiquent qu'il faudrait que l'agence soit encore plus proche des besoins de la communauté et assure une meilleure continuité dans certaines régions.

De plus, un sondage annuel démontre que la clientèle anglophone trouve qu'il est aisé ou très aisé d'être servi en anglais par le personnel de l'agence et la majorité des personnes interviewées a trouvé que la qualité du service fourni en anglais était très bonne ou adéquate.

Indicateurs clés	Pourcentage des clients satisfaits et entièrement satisfaits		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Accessibilité aux services	95 %	97 %	95 %
Capacité de répondre aux besoins des clients	93 %	96 %	94 %
Délai de réponse aux demandes	92 %	92 %	93 %
Courtoisie du personnel	100 %	99 %	99 %
Professionnalisme du conseiller	99 %	97 %	97 %
Qualité du service en général	97 %	98 %	97 %

Il est à noter que cet exercice d'analyse de la satisfaction de la clientèle est aussi mené auprès d'un échantillon d'entreprises-clientes dont la demande d'aide financière n'a pas été retenue. Bien que les taux de satisfaction soient moindres, de l'ordre de 73 % pour la qualité du service en général, il n'en demeure pas moins que 85 % des entreprises jointes, dont les demandes d'aide n'ont pas été retenues en 1999-2000 veulent encore faire affaires avec l'agence.

Satisfaction des services offerts par les organismes du réseau d'affaires de l'agence

L'agence évalue aussi la qualité des services offerts par certains intermédiaires et partenaires. Le tableau ci-dessous rapporte les principaux résultats obtenus en matière de satisfaction auprès d'un échantillon de 476 entreprises-clientes du réseau d'intermédiaires et de partenaires de l'agence ayant participé à la mesure continue en 1999-2000. Les entreprises expriment un haut niveau de satisfaction pour les services offerts par le réseau d'intermédiaires et de partenaires de l'agence. Cette forme de prestation de services répond aux attentes des entreprises.

Témoignage d'un client

« Service de haute qualité, diligent et éclairé. Fait honneur au gouvernement du Canada, apporte le maximum de soutien possible aux intervenants du milieu. »

(Source : enquête annuelle)

Indicateurs clés	Pourcentage des clients satisfaits et entièrement satisfaits		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Accessibilité aux services	94 %	96 %	95 %
Capacité de répondre aux besoins des clients	93 %	92 %	91 %
Délai de réponse aux demandes	94 %	94 %	93 %
Courtoisie du personnel	96 %	98 %	100 %
Professionnalisme du conseiller	94 %	98 %	98 %
Qualité du service en général	94 %	97 %	96 %

Orientation en mesure de satisfaction de la clientèle

L'agence a participé, en 1999-2000, au projet-pilote de création de l'Outil de la mesure commune de satisfaction. Ce projet regroupe 11 ministères du gouvernement du Canada, qui permettra d'avoir des unités de mesure commune et une perspective globale de la satisfaction de la clientèle pour les divers ministères. L'agence entend poursuivre ses efforts d'amélioration continue de ses services.

Mesure de la satisfaction en regard de l'application de la Loi sur les langues officielles

L'agence effectue annuellement une étude afin de faire le suivi du respect de l'engagement envers la *Loi sur les langues officielles* stipulant qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer ou recevoir les services dans l'une ou l'autre langue officielle.

L'étude démontre que l'accessibilité et la qualité des services fournis en anglais par l'agence sont satisfaisants au yeux de notre clientèle anglophone. En ce qui concerne l'engagement des organismes fédéraux à favoriser l'épanouissement de la minorité anglophone du Québec, les représentants des groupes porte-parole des communautés anglophones du Québec ont déclaré avoir vu des améliorations. En effet, les efforts de l'agence sont généralement bien reçus et rejoignent davantage cette communauté. Certains groupes indiquent qu'il faudrait que l'agence soit encore plus proche des besoins de la communauté et assure une meilleure continuité dans certaines régions.

De plus, un sondage annuel démontre que la clientèle anglophone trouve qu'il est aisé ou très aisé d'être servi en anglais par le personnel de l'agence et la majorité des personnes interviewées a trouvé que la qualité du service fourni en anglais était très bonne ou adéquate.

2.3.5 Leçons apprises des évaluations et des vérifications récentes

L'analyse des rapports des évaluations et des vérifications effectués au cours de l'exercice financier 1999-2000 a fait ressortir un certain nombre d'observations qui contribuent à améliorer l'efficacité des interventions de l'agence. Ces leçons apprises sont regroupées sous quatre axes.

Les résultats économiques. Encore une fois cette année, l'examen des différents rapports montre que l'aide accordée aux PME est cruciale pour le succès des projets des entreprises. L'appui financier de l'agence contribue à créer et à maintenir des emplois dans divers secteurs d'activités de toutes les régions du Québec. De plus, les services d'accompagnement prodigués par les conseillers des treize bureaux d'affaires jouent un rôle important dans le développement et la croissance des entreprises.

D'un autre côté, malgré les améliorations apportées au cours de l'exercice financier 1999-2000, nous devons continuer de porter une attention particulière à la définition des objectifs des projets dès leur mise en oeuvre afin que ceux-ci soient clairs, précis et mesurables. À cet égard, l'agence a l'intention de développer un document de travail contenant des indicateurs clefs reliés aux objectifs des différents programmes dans le but de faciliter cette tâche et d'améliorer la mesure des résultats.

La gestion des partenariats. L'agence favorise le maillage stratégique entre les intervenants locaux, municipaux, provinciaux et fédéraux afin d'offrir des services de qualité aux entreprises. En établissant et en consolidant son rôle dans l'élaboration et la mise en oeuvre de projets, l'agence doit tout mettre en oeuvre pour optimiser l'utilisation des ressources, entre autres, en précisant davantage les rôles et responsabilités des différents partenaires.

La prestation des services. L'agence accorde une grande importance à la qualité de la prestation des services et à la satisfaction de la clientèle. À cet égard, des enquêtes récentes menées auprès de la clientèle de l'agence démontrent qu'une grande majorité des entreprises manifeste un taux élevé de satisfaction à l'égard des services offerts.

Ayant le souci de toujours améliorer la prestation de ses services, l'agence se dotera en 2000-2001 de normes de service afin d'encadrer notamment les délais de traitement de dossiers. Cette approche s'inscrit d'ailleurs dans l'initiative d'amélioration des services du gouvernement du Canada.

Les pratiques de gestion. Les pratiques de gestion sont en constante évolution afin de mieux appliquer le cadre de gestion gouvernementale axée sur les résultats. En 1999, l'agence s'est dotée d'une politique de mesure continue du rendement, facilitant ainsi le suivi de gestion et la rétroaction.

L'agence devra poursuivre ses efforts visant à établir des indicateurs de résultats à atteindre pour chacun de ses programmes et projets afin d'en faciliter la mesure et l'évaluation. Le processus de suivi doit être adapté à la temporalité des projets afin de mesurer les résultats à chaque étape de ceux-ci.

Conclusion. L'analyse des rapports des évaluations et des vérifications ainsi que les multiples commentaires de notre clientèle contribuent à améliorer le cadre de gestion de nos activités. Les leçons apprises dans le cadre des activités de l'agence sont précieuses et permettent à Développement économique Canada d'offrir de meilleurs services à sa clientèle.

PARTIE III CONSOLIDATION DES RAPPORTS

3.1 État de la préparation à l'An 2000

Dès juin 1998, l'agence a amorcé diverses actions visant à remédier à l'interruption potentielle des services attribuable au passage à l'an 2000 et à sensibiliser sa clientèle à l'urgence d'agir sur cette question. Ainsi, des plans d'action, de gestion du risque et de mesures d'urgence ont été préparés et mis en oeuvre avec succès. L'agence a adopté une démarche structurée visant à assurer la conformité de ses systèmes à l'an 2000 ; celle-ci a permis d'aborder le nouveau millénaire sans aucune anomalie.

3.2 Développement durable

Depuis l'élaboration de sa Stratégie de développement durable (SDD) en décembre 1997, l'agence s'est associée à des partenaires du gouvernement du Canada, du gouvernement du Québec et du secteur privé pour la réalisation de nombreux projets reliés au développement durable. La SDD de l'agence comprend quatre champs d'interventions répartis sous deux axes, soit la sensibilisation et l'action directe. Le tableau suivant donne un aperçu de cette stratégie.

	Sensibilisation	Action directe
Promotion externe	Sensibiliser les PME québécoises aux contraintes et au potentiel commercial reliés au développement durable	Promouvoir le développement et la commercialisation de l'industrie environnementale québécoise
	Accès à de l'information stratégique ; accès à des réseaux ; accès au financement	
Promotion interne	Adapter la culture organisationnelle au nouveau défi du développement durable et véhiculer la vision intégrée des aspects économiques, sociaux et environnementaux	Encourager et accroître les activités d'écologisation au sein de l'agence ; assurer le maintien des activités de programmation et d'écologisation
	Structurer ; intéresser ; mettre en réseau ; appuyer ; suivre	Réduire ; réutiliser ; recycler ; encadrer les activités

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Dans son rapport 2000, le commissaire à l'environnement et au développement durable du Vérificateur général du Canada reconnaît la bonne performance de l'agence. Il mentionne : « Les pratiques actuelles (de l'agence) satisfont à environ 90 % des exigences de la norme 14001 sur les systèmes de gestion de l'environnement ».

Promotion externe

Pour favoriser la sensibilisation externe de la stratégie, l'agence a produit et publié deux brochures visant à informer et à sensibiliser les PME sur les questions environnementales et les programmes fédéraux d'aide financière pour le développement et la commercialisation de technologies environnementales innovatrices.

Cas succès

L'Enviroclub de Trois-Rivières est un projet-pilote d'apprentissage environnemental en usine alliant la rentabilité financière et le développement durable. Il a permis à 13 entreprises de la région de s'initier au concept de la gestion environnementale et de démystifier les implications reliées à la prévention de la pollution. En partenariat avec Environnement Canada et le CEGEP de Trois-Rivières, l'agence a contribué à la réalisation de ce projet. La majorité des participants au projet d'Enviroclub s'est dit grandement satisfaite et a même réalisé des économies annuelles évaluées à plusieurs dizaines de milliers de dollars.

Par ailleurs, l'appui de l'agence au développement du concept ENVIROCLUB (voir encadré ci-contre) s'inscrit dans son objectif de sensibilisation et d'habilitation des PME aux pratiques de développement durable. C'est dans cette même optique que l'agence a pris une part active avec des partenaires régionaux, dont le Conseil régional en environnement de l'Estrie et la Maison régionale de l'industrie, au développement de services de première ligne en innovation ou en gestion environnementale destinés aux petites entreprises.

En ce qui a trait à l'axe de la promotion externe du développement et de la commercialisation de l'industrie environnementale, l'agence a investi, en 1999-2000, dans le démarrage d'une dizaine de projets dans le domaine de l'environnement et du développement durable en partenariat avec des organismes gouvernementaux ou du milieu. Le projet ci-contre est un exemple d'initiative soutenue financièrement par l'agence. En collaboration avec Environnement Canada, l'agence a contribué entre autres au démarrage de projets : introduction de véhicules électriques dans les flottes corporatives, récupération et valorisation des poussières d'aciérage et utilisation du compost à base de purin et de résidus de scierie.

Ce sont 2 M$ environ que l'agence a approuvé en 1999-2000, pour ces différents projets ayant généré des investissements d'un peu plus de 8 M$. Depuis 1997, une cinquantaine de projets reliés aux questions environnementales et au développement durable ont reçu un appui de l'agence.

Cas succès

Technologies ECT5, une entreprise de Rouyn-Noranda, a développé une nouvelle technologie par électrochimie. Celle-ci permet la récupération des métaux présents dans les effluents des sites miniers. L'entreprise s'est vu octroyer une aide remboursable de 170 800 $, pour l'essai d'unités de démonstration. L'entreprise anticipe une forte croissance des revenus pour 2000-2001.

Promotion interne

L'axe de promotion interne de la sensibilisation à la SDD s'est vu accordé une attention particulière afin d'adapter la culture organisationnelle au nouveau défi du développement durable et de véhiculer la vision intégrée des aspects économiques, sociaux et environnementaux. À cette fin, l'agence a offert à ses conseillers une session portant sur les occasions de développement associées au développement durable et les menaces reliées aux barrières non tarifaires. Une dizaine de rubriques reliées au développement durable et à l'environnement ont été publiées dans le journal électronique de l'agence et un aide-mémoire sur la SDD est remis aux nouveaux employés.

En ce qui a trait à l'axe de la promotion interne d'activités d'écologisation, des programmes de recyclage du papier ont été mis en place dans tous les bureaux et ce, avec l'objectif d'accroître les activités d'écologisation au sein de l'agence. Un programme de recyclage multi-produits a également été implanté dans trois bureaux d'affaires. Enfin, l'agence a mis de l'avant un nouveau programme d'entretien de mobilier et d'équipement afin d'en prolonger la vie utile.

Finalement, dans le but de poursuivre l'amélioration de ses pratiques de gestion de la SDD, l'agence a inséré la préoccupation du développement durable dans les opérations courantes en utilisant son système de gestion de la qualité ISO 9002 qui encadre la prestation des services.

Dans son rapport 2000, le commissaire à l'environnement et au développement durable du Vérificateur général du Canada reconnaît la bonne performance de l'agence. Il mentionne : « Les pratiques actuelles (de l'agence) satisfont à environ 90 % des exigences de la norme 14001 sur les systèmes de gestion de l'environnement ».

Promotion externe

Pour favoriser la sensibilisation externe de la stratégie, l'agence a produit et publié deux brochures visant à informer et à sensibiliser les PME sur les questions environnementales et les programmes fédéraux d'aide financière pour le développement et la commercialisation de technologies environnementales innovatrices.

Cas succès

L'Enviroclub de Trois-Rivières est un projet-pilote d'apprentissage environnemental en usine alliant la rentabilité financière et le développement durable. Il a permis à 13 entreprises de la région de s'initier au concept de la gestion environnementale et de démystifier les implications reliées à la prévention de la pollution. En partenariat avec Environnement Canada et le CEGEP de Trois-Rivières, l'agence a contribué à la réalisation de ce projet. La majorité des participants au projet d'Enviroclub s'est dit grandement satisfaite et a même réalisé des économies annuelles évaluées à plusieurs dizaines de milliers de dollars.

Par ailleurs, l'appui de l'agence au développement du concept ENVIROCLUB (voir encadré ci-contre) s'inscrit dans son objectif de sensibilisation et d'habilitation des PME aux pratiques de développement durable. C'est dans cette même optique que l'agence a pris une part active avec des partenaires régionaux, dont le Conseil régional en environnement de l'Estrie et la Maison régionale de l'industrie, au développement de services de première ligne en innovation ou en gestion environnementale destinés aux petites entreprises.

En ce qui a trait à l'axe de la promotion externe du développement et de la commercialisation de l'industrie environnementale, l'agence a investi, en 1999-2000, dans le démarrage d'une dizaine de projets dans le domaine de l'environnement et du développement durable en partenariat avec des organismes gouvernementaux ou du milieu. Le projet ci-contre est un exemple d'initiative soutenue financièrement par l'agence. En collaboration avec Environnement Canada, l'agence a contribué entre autres au démarrage de projets : introduction de véhicules électriques dans les flottes corporatives, récupération et valorisation des poussières d'aciérage et utilisation du compost à base de purin et de résidus de scierie.

Ce sont 2 M$ environ que l'agence a approuvé en 1999-2000, pour ces différents projets ayant généré des investissements d'un peu plus de 8 M$. Depuis 1997, une cinquantaine de projets reliés aux questions environnementales et au développement durable ont reçu un appui de l'agence.

Cas succès

Technologies ECT5, une entreprise de Rouyn-Noranda, a développé une nouvelle technologie par électrochimie. Celle-ci permet la récupération des métaux présents dans les effluents des sites miniers. L'entreprise s'est vu octroyer une aide remboursable de 170 800 $, pour l'essai d'unités de démonstration. L'entreprise anticipe une forte croissance des revenus pour 2000-2001.

Promotion interne

L'axe de promotion interne de la sensibilisation à la SDD s'est vu accordé une attention particulière afin d'adapter la culture organisationnelle au nouveau défi du développement durable et de véhiculer la vision intégrée des aspects économiques, sociaux et environnementaux. À cette fin, l'agence a offert à ses conseillers une session portant sur les occasions de développement associées au développement durable et les menaces reliées aux barrières non tarifaires. Une dizaine de rubriques reliées au développement durable et à l'environnement ont été publiées dans le journal électronique de l'agence et un aide-mémoire sur la SDD est remis aux nouveaux employés.

En ce qui a trait à l'axe de la promotion interne d'activités d'écologisation, des programmes de recyclage du papier ont été mis en place dans tous les bureaux et ce, avec l'objectif d'accroître les activités d'écologisation au sein de l'agence. Un programme de recyclage multi-produits a également été implanté dans trois bureaux d'affaires. Enfin, l'agence a mis de l'avant un nouveau programme d'entretien de mobilier et d'équipement afin d'en prolonger la vie utile.

Finalement, dans le but de poursuivre l'amélioration de ses pratiques de gestion de la SDD, l'agence a inséré la préoccupation du développement durable dans les opérations courantes en utilisant son système de gestion de la qualité ISO 9002 qui encadre la prestation des services.

PARTIE IV RENDEMENT FINANCIER

4.1 Aperçu

Les autorisations totales de l'agence, constituées du Budget principal des dépenses et des Budgets supplémentaires des dépenses votés par le Parlement, se chiffrent à 299,2 M$. Les dépenses réelles de 258,0 M$ de l'agence leur ont été inférieures de 14 %. Cet écart est principalement attribuable à des obligations légales qui ont été décalées. Nous avons donc dû reporter 31,1 M$ aux années subséquentes pour répondre aux engagements relatifs aux programmes IDÉE-PME, Fonds de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec et Travaux d'infrastructures Canada. D'autre part, le programme PRET a pris fin et a résulté en un solde non déboursé de 8 M$.

4.2 Tableaux financiers récapitulatifs

Voici la liste des tableaux financiers que Développement économique Canada pour les régions du Québec est tenu de produire en 1999-2000 :

Tableau financier 1	Sommaire des crédits approuvés
Tableau financier 2	Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau financier 3	Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles
Tableau financier 4	Recettes non disponibles
Tableau financier 5	Paiements législatifs
Tableaux financiers 6 et 6a	Paiements de transfert
Tableau financier 7	Passif éventuel

Tableau financier 1 Sommaire des crédits approuvés
Besoins financiers par autorisation

(en millions de dollars)

Développement économique Canada pour les régions du Québec		**1999-2000**		
Crédit		**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
55	Dépenses de fonctionnement	29,7	32,5	30,9
60	Subventions et contributions	210,3	188,1	148,5
(L)	Obligations contractées en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*	93,0	74,9	74,9
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	3,4	3,7	3,7
(L)	Remboursements de montants portés aux recettes d'exercices antérieurs	--	0,04	0,02
(L)	Dépenses des produits de la vente de biens excédentaires de la Couronne	--	0,03	0,02
	Total pour l'agence	**336,4**	**299,2**	**258,0**

Notes :

L'augmentation de 1,2 M$ entre les dépenses prévues et les dépenses réelles du budget de fonctionnement s'explique par les fonds additionnels reçus pour mettre en place Service Canada, pour préparer la mise en oeuvre de la stratégie d'information financière et pour compenser l'augmentation des coûts salariaux prévue pour le renouvellement de certaines conventions collectives.

La diminution de 61,8 M$ entre les dépenses prévues et les dépenses réelles du budget de subventions et de contributions s'explique par la fin des programmes PRET et PRAE (28,0 M$), par des obligations légales reportées à des années ultérieures (31,1 M$), et par les délais encourus dans certaines régions afin de procéder à des consultations avec le milieu. Ces délais ont retardé l'approbation de certaines stratégies régionales (2,7 M$).

Tableau financier 2 **Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**
Dépenses prévues de l'agence par opposition aux dépenses réelles

(en millions de dollars)

Promotion du développement économique des régions du Québec	**1999-2000**		
	Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
ETP [1]	**282**	**282**	**291**
Fonctionnement [2]	33,1	36,2	34,6
Subventions et contributions [3]	303,3	263,0	223,4
Total des dépenses brutes	**336,4**	**299,2**	**258,0**
Moins :			
Recettes disponibles	--	--	--
Total des dépenses nettes	**336,4**	**299,2**	**258,0**
Autres recettes et dépenses :			
Recettes non disponibles[4]	(40,5)	(40,5)	(52,9)
Coût des services fournis par d'autres ministères	3,0	3,0	3,1
Coût net du programme	**298,9**	**261,7**	**208,2**

1 Les nombres « équivalents temps plein » (ETP) sont exprimés en unité.
2 Incluent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.
3 Le détail des subventions et des contributions est présenté au tableau 6A.
4 Le détail des recettes non disponibles est présenté au tableau 4.

Tableau financier 3 Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles

(en millions de dollars)

			1999-2000		
	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses prévues [1]	Total des autorisations [2]	Dépenses réelles [3]
Promotion du développement économique des régions du Québec	360,9	328,6	336,4	299,2	258,0
Total	**360,9**	**328,6**	**336,4**	**299,2**	**258,0**

1 Les montants des dépenses prévues concordent avec ceux indiqués dans la Partie III du Budget des dépenses de 1999-2000 sous la colonne « Dépenses prévues 1999-2000 ».

2 Les montants des autorisations totales comprennent ceux des budgets des dépenses principales, supplémentaires et autres, et correspondent à ceux indiqués dans les comptes publics pour 1999-2000.

3 Les montants des dépenses réelles concordent avec ceux indiqués dans les comptes publics pour 1999-2000.

Tableau financier 4 Recettes non disponibles

(en millions de dollars)

	Recettes réelles 1997-1998	Recettes réelles 1998-1999	1999-2000 Recettes prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Recettes réelles
Promotion du développement économique des régions du Québec	37,6	42,3	40,5	40,5	52,9
Total des recettes non disponibles	**37,6**	**42,3**	**40,5**	**40,5**	**52,9**

Notes :

Les recettes non disponibles sont composées essentiellement :

- des frais de services sur les garanties de prêts qui représentent les frais payés par les prêteurs approuvés au titre de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* (*LPPE*), de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada* (*LFPEC*) et du volet Assurance-prêt du *Programme Entreprises Atlantique ;*
- des remboursements sur les contributions remboursables accordées par l'agence.

L'écart de 12,4 M$ entre les recettes prévues et les recettes réelles s'explique comme suit :

- 8,4 M$ de frais de services additionnels. Les recettes prévues étaient sous-évaluées car le programme *LPPE* se terminait le 31 mars 1999 et la *LFPEC* n'était pas encore approuvée lors de l'établissement des prévisions ;
- 2,3 M$ additionnels de remboursement de contributions remboursables.

Tableau financier 5 Paiements législatifs

(en millions de dollars)

			1999-2000		
	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Promotion du développement économique des régions du Québec	122,5	106,6	96,4	78,5	78,5
Total des paiements législatifs	**122,5**	**106,6**	**96,4**	**78,5**	**78,5**

Notes :

Les autorisations totales sont la somme des montants prévus aux budgets des dépenses principales et supplémentaires et des autres autorisations.

Les paiements législatifs sont composés des obligations contractées en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* et des contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés.

La baisse entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable aux obligations contractées en vertu de la *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada* puisqu'une institution financière particulièrement active au Québec a atteint son plafond de réclamations, limitant ainsi les dépenses.

Tableau financier 6 Paiements de transfert

(en millions de dollars)

	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000 Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	1999-2000 Dépenses réelles
Promotion du développement économique des régions du Québec					
Subventions	0,9	5,2	0,3	0,3	0,3
Contributions	327,4	288,3	303,0	262,7	223,1
Total des subventions et des contributions	**328,3**	**293,5**	**303,3**	**263,0**	**223,4**

Note :

En 1998-1999, une subvention de 5 M$ a été accordée au Conseil québécois des entreprises adaptées pour créer un fonds de développement visant à aider ses entreprises-membres à améliorer et à maintenir leur productivité afin qu'elles soient concurrentielles.

Tableau financier 6a **Description de la distribution des fonds par programme**

(en millions de dollars)

Programmes	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Programme IDÉE-PME	64,6	60,9	51,2
Programme Initiatives régionales stratégiques (IRS)	55,0	52,3	52,3
Programme Travaux d'infrastructures	35,2	35,2	15,3
Programme de développement des collectivités (PDC)	20,0	24,6	24,6
Fonds Québec Côtier (FQC)	4,8	4,8	2,8
Programme de reconstruction économique temporaire (PRET)	9,8	9,8	1,8
Programme de relance de l'activité économique (PRAE)	20,0	0,0	0,0
Anciens programmes	0,9	0,5	0,5
Loi sur les prêts aux petites entreprises (*LPPE*)	93,0	74,9	74,9
Total	**303,3**	**263,0**	**223,4**

Des informations plus détaillées sur les écarts se trouvent à l'Annexe I.

Tableau financier 7 Passif éventuel

(en millions de dollars)

Liste des éléments du passif éventuel	Montant des éléments du passif éventuel		
	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	Courant au 31 mars 2000
Prêts			
Programme Entreprises Atlantique [1]	1,9	1,5	0,9
Loi sur les prêts aux petites entreprises [2]	423,2	388,7	299,8
Loi sur le financement des petites entreprises du Canada [2]	–	–	88,2
Total	**425,1**	**390,2**	**388,9**

1 Représentent des garanties de prêts en vertu du *Programme Entreprises Atlantique* ; dans le cadre de ce programme, le gouvernement fédéral a garanti des prêts pour l'établissement, l'expansion ou la modernisation des opérations commerciales d'entreprises de la péninsule gaspésienne, des Îles-de-la-Madeleine et des provinces atlantiques. Conformément au décret ministériel P.C. 1991.1114 du 13 juin 1991, la responsabilité des garanties de prêts de la province de Québec est assumée par Développement économique Canada.

2 Représentent des garanties de prêts en vertu de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*. Cette loi, en vigueur depuis janvier 1961, vise à accroître la disponibilité des prêts ayant pour objet l'établissement, l'agrandissement, la modernisation et l'amélioration des petites entreprises commerciales. Conformément au décret ministériel P.C. 1991.1114 du 13 juin 1991, la responsabilité des garanties de prêts de la province de Québec est assumée par les crédits de Développement économique Canada. Même si cette loi est abrogée, elle continue à s'appliquer aux prêts consentis avant le 1er avril 1999. La *Loi sur le financement des petites entreprises du Canada*, qui remplace la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* ne s'applique qu'aux prêts consentis après le 31 mars 1999.

PARTIE V APERÇU DE L'AGENCE

5.1 Mandat, responsabilités et rôles

Mandat

Promouvoir le développement économique des régions du Québec

Responsabilités

La Partie II de la *Loi sur le ministère de l'Industrie* définit les responsabilités du ministre chargé de Développement économique Canada en ce qui touche le développement économique régional au Québec. Dans ce domaine, le ministre doit veiller à la formulation des orientations, des politiques et des programmes ; à l'établissement de relations de coopération avec les partenaires ; à la prestation de programmes et de services ; et à l'analyse et à la diffusion d'information.

Rôles

Conception et mise en oeuvre d'une politique, et d'une programmation appropriée, de développement économique dans un souci de participation à la mise en oeuvre de priorités nationales, de concertation des interventions fédérales, d'établissement de relations de collaboration avec d'autres intervenants publics et privés, de représentation au sein de l'appareil gouvernemental canadien, de promotion des programmes et des services fédéraux, et de développement de connaissances et de diffusion d'information.

5.2 Cadre de fonctionnement

Développement économique Canada est membre du portefeuille de l'Industrie et, à ce titre, relève du ministre de l'Industrie. Ce dernier est appuyé dans ses responsabilités à l'égard des régions du Québec par un secrétaire d'État.

En vertu de la *Loi sur le ministère de l'Industrie*, le ministre chargé de Développement économique Canada pour les régions du Québec doit poursuivre les objectifs suivants :

> promouvoir le développement économique des régions à faibles revenus et à croissance économique lente ou n'ayant pas suffisamment de possibilités d'emplois productifs ;

- mettre l'accent sur le développement économique à long terme et sur la création d'emplois et de revenus durables ;

- concentrer les efforts sur les petites et moyennes entreprises et sur la valorisation de l'entrepreneurship.

5.3 Organisation de l'agence

Développement économique Canada a son siège social à Montréal. L'agence dispose en outre d'un réseau de 13 bureaux d'affaires répartis dans les différentes régions du Québec et d'un bureau, situé à Hull, qui assure la liaison avec les ministères fédéraux et les agences centrales. L'agence offre aussi des services par l'entremise de son site Internet (www.dec-ced.gc.ca).

5.4 Résumé des programmes

Programme IDÉE-PME

Ce programme est destiné à une clientèle constituée de PME québécoises et d'organismes qui les soutiennent. IDÉE-PME offre des services et finance des activités dans les axes d'intervention suivants :

- Innovation, recherche et développement, design
- Développement des marchés
- Exportation
- Entrepreneurship et développement du climat des affaires

Initiatives régionales stratégiques (IRS)

Ce programme permet d'appuyer des initiatives majeures susceptibles d'avoir un impact structurant sur l'économie régionale ; il vise ainsi à favoriser l'éclosion d'un environnement socio-économique propice au renforcement de la compétitivité, au développement et à la croissance économique des régions québécoises dans le contexte de la globalisation de l'économie. Les interventions appuyées par le programme s'inscrivent dans le cadre de stratégies et de plans d'action misant sur la valeur ajoutée fédérale, élaborés en concertation avec d'autres ministères et organismes fédéraux, en complémentarité avec leurs propres activités, celles d'organismes du milieu et du secteur privé. Le programme permet également de moduler régionalement ou de prolonger en région certaines politiques ou des programmes nationaux qui ont une incidence marquée sur l'économie de diverses régions québécoises.

Programme de développement des collectivités (PDC)

Le PDC est un programme national qui appuie les collectivités dans toutes les régions du pays pour les aider à prendre en main le développement économique de leur milieu local. Au Québec, le PDC soutient financièrement 54 Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) pour leur permettre de fournir des conseils techniques aux petites entreprises, de les appuyer financièrement et de stimuler la formulation d'initiatives de développement économique local. Le programme appuie également 16 Corporations de développement économique communautaire (CDEC), dont deux pour lesquelles les ententes seront approuvées incessamment, réparties entre l'Île de Montréal, Québec, Sherbrooke, Trois-Rivières et Hull-Gatineau, pour leur permettre de réaliser des activités de même nature en milieu urbain dévitalisé. Finalement, le PDC vient en appui à 7 Centres d'aide aux entreprises (CAE) dans des régions non desservies par les SADC ou les CDEC.

Fonds Québec Côtier

Ce fonds, appelé aussi Fonds spécial de développement et d'adaptation économique des communautés de pêche du Québec, vise la mise en place de mesures pour soutenir le développement économique et communautaire des collectivités touchées par la restructuration de l'industrie des pêches (régions administratives de la Côte-Nord, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine ainsi que les collectivités de pêche limitrophes).

5.5 Volume d'affaires

Le tableau qui suit présente l'évolution du nombre de dossiers d'aide financière et d'information-conseil traités directement par l'agence selon ses principaux programmes ainsi que ceux traités par certains de ses partenaires.

Programmes / Année financière Aide financière et demande d'information-conseil	Nombre de projets [1]		
	1997-1998	1998-1999	1999-2000
IDÉE-PME (incluant les projets du Fonds Québec Côtier - FQC)	1 400	1 033	1 085
Demandes d'information-conseil IDÉE-PME	480	321	303
Programme de développement des marchés d'exportation (PDME) [2]	100	102	109
Initiatives régionales stratégiques (IRS)	12	64	211
Sous-total	**1 992**	**1 520**	**1 708**
Programme de développement des collectivités (PDC) [3]	62	170	136
Total	**2 054**	**1 690**	**1 844**

Certains partenaires assurent la prestation de programmes ou de services aux PME pour le compte de l'agence. Il s'agit entre autres, d'information-conseil, d'outils de diagnostic d'entreprise, d'aide financière par le biais de fonds d'investissement et d'autres appuis aux entreprises.

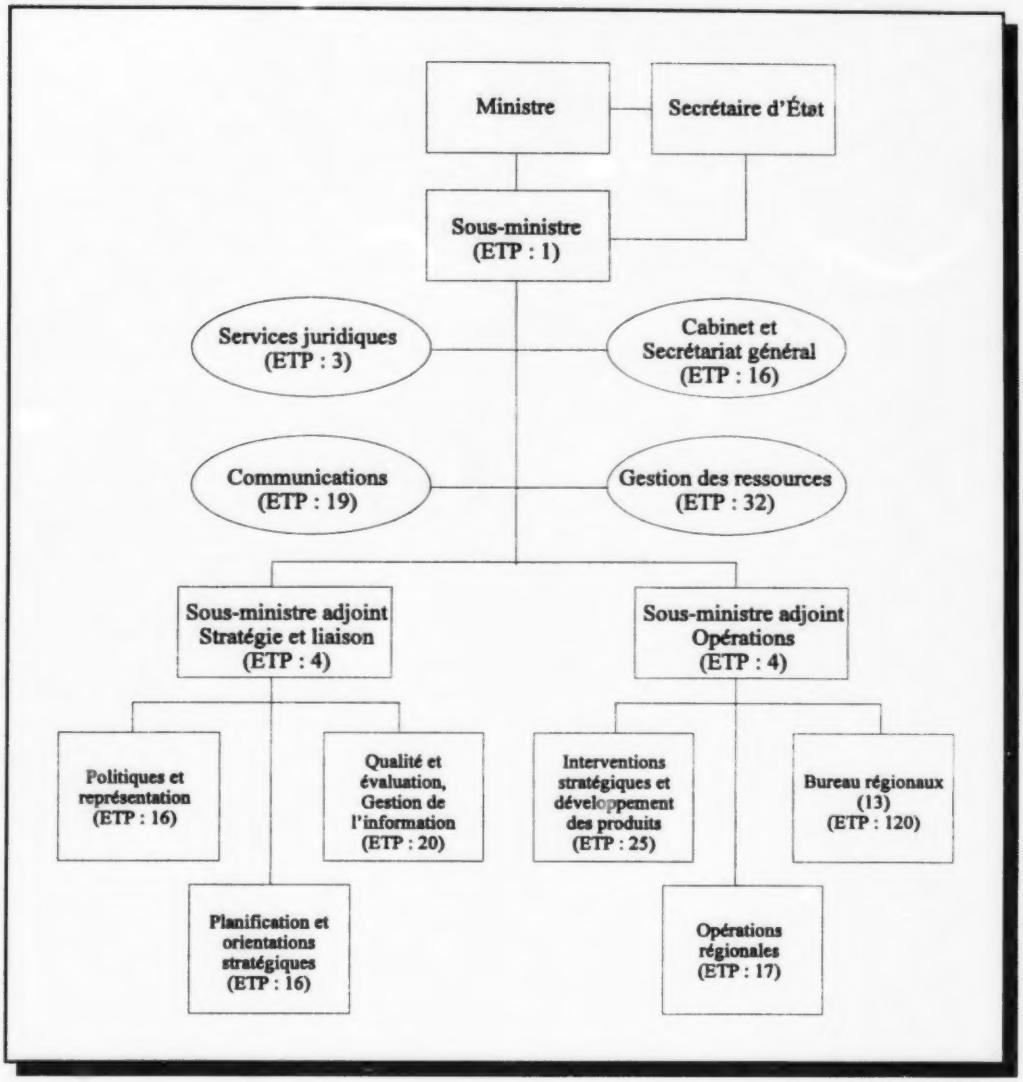
1 Tout dossier financier analysé, qu'il ait été accepté ou refusé, qui fut l'objet d'une décision finale en 1999-2000 ainsi que les demandes d'information-conseil.

2 Le PDME est offert par l'agence, mais c'est le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) qui est responsable des budgets et des dépenses de ce programme.

3 Toute entente signée auprès des organismes suivants : SADC, Réseau des SADC, CAE, CDEC. Les ententes signées peuvent être multiples et s'appliquer à certains programmes spécifiques (e.g. : Stratégie jeunesse).

5.6 Organigramme

Développement économique Canada pour les régions du Québec



PARTIE VI AUTRES RENSEIGNEMENTS

6.1 Personne-ressource pour obtenir des renseignements

Monsieur Denis Boulianne
Directeur général,

Développement économique Canada pour les régions du Québec
Tour de la Bourse

Bureau 3800, Case postale 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

Télécopieur : (514) 283-0041
Adresse Internet : Denis.Boulianne@dec-ced.gc.ca

Les rapports d'évaluation de Développement économique Canada sont disponibles sur demande.

Lois appliquées

Loi sur le ministère de l'Industrie

Le ministre partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

Loi sur le financement des petites entreprises du Canada (L.C., 1998, ch. 36)

6.3 Références

Liste des bureaux de Développement économique Canada

Montréal (siège social)
Tour de la Bourse
800, square Victoria
Bureau 3800, Case postale 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

(514) 283-6412
Télécopieur : (514) 283-3302

Hull (Liaison)
Place du Portage, phase II
165, rue Hôtel-de-Ville
C.P. 1110, succursale B
Hull (Québec) J8X 3X5

(819) 997-3474
Télécopieur : (819) 997-3340

Bureaux d'affaires

Abitibi-Témiscamingue
906, 5e Avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 1B9

(819) 825-5260 ● 1-800-567-6451
Télécopieur : (819) 825-3245

Bas-Saint-Laurent - Gaspésie - Îles-de-la-Madeleine
Édifice Trust général du Canada
2, rue Saint-Germain Est, Bureau 310
Rimouski (Québec) G5L 8T7

(418) 722-3282 ● 1-800-463-9073
Télécopieur : (418) 722-3285

Centre du Québec
Place du Centre
150, rue Marchand, bureau 502
Drummondville (Québec) J2C 4N1

(819) 478-4664 ● 1-800-567-1418
Télécopieur : (819) 478-4666

Côte-Nord
701, boul. Laure, 2e étage
Bureau 202B, C.P. 698
Sept-Îles (Québec) G4R 4K9

(418) 968-3426 ● 1-800-463-1707
Télécopieur : (418) 968-0806

Estrie
Place Andrew Paton
65, rue Belvédère Nord
Bureau 240
Sherbrooke (Québec) J1H 4A7

(819) 564-5904 ● 1-800-567-6084
Télécopieur : (819) 564-5912

Île-de-Montréal
Tour de la Bourse
800, square Victoria
Bureau 3800, C.P. 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

(514) 283-2500
Télécopieur : (514) 496-8310

Laval - Laurentides - Lanaudière
Tour Triomphe II
2540, boul. Daniel-Johnson
Bureau 204
Laval (Québec) H7T 2S3

(450) 973-6844 ● 1-800-430-6844
Télécopieur : (450) 973-6851

Montérégie
Complexe Saint-Charles
Bureau 411
1111, rue Saint-Charles Ouest
Longueuil (Québec) J4K 5G4

(450) 928-4088 ● 1-800-284-0335
Télécopieur : (450) 928-4097

Outaouais
259, boul. Saint-Joseph
Bureau 202
Hull (Québec) J8Y 6T1

(819) 994-7442 ● 1-800-561-4353
Télécopieur : (819) 994-7846

Saguenay - Lac-Saint-Jean
170, rue Saint-Joseph Sud
Bureau 203
Alma (Québec) G8B 3E8

(418) 668-3084 ● 1-800-463-9808
Télécopieur : (418) 668-7584

Mauricie
Immeuble Bourg du Fleuve
25, rue des Forges
Bureau 413
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G4

(819) 371-5182 ● 1-800-567-8637
Télécopieur : (819) 371-5186

Nord-du-Québec
Tour de la Bourse
800, square Victoria
Bureau 3800, C.P. 247
Montréal (Québec) H4Z 1E8

(514) 496-7609 ● 1-800-561-0633
Télécopieur : (514) 283-3637

Québec - Chaudière - Appalaches
Édifice John-Munn
112, rue Dalhousie
2e étage
Québec (Québec) G1K 4C1

(418) 648-4826 ● 1-800-463-5204
Télécopieur : (418) 648-7291

Bureau virtuel de Développement économique Canada
www.dec-ced.gc.ca

6.4 Documents institutionnels

Adresses des bureaux d'affaires (feuillet) - [mai 2000]

Budget des dépenses 2000-2001, Rapport sur les plans et les priorités - [avril 2000]

Commerce électronique, un appui au développement des marchés, à l'innovation et à l'entrepreneurship - [septembre 1999]

Économie du Québec, analyse des tendances - [mai 2000]

Fonds d'expérimentation en multimédia - [mai 1999]

IDÉE-PME - [janvier 1998]

IDÉE-PME pour l'industrie de l'environnement - [mars 1999]

Objectif qualité : Viser l'excellence - Certification ISO 9002 dans le contexte du programme IDÉE-PME - [juin 1999]

Partenaire de votre croissance - [septembre 1998]

Politique qualité (feuillet) - [juin 1999]

6.5 Documents régionaux

Entreprises rurales (Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord) - [septembre 1998]

Estrie. Fonds de développement pour l'entreprise innovante - [mai 2000]

Fonds Québec Côtier (Bas-Saint-Laurent — Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine et de la Côte-Nord) - [mars 2000]

MRC de l'amiante. Un partenariat dynamique avec le milieu - [juin 1999]

Technorégion Québec — Chaudière-Appalaches - [décembre 1998]

6.6 Autres documents

Coup d'oeil conjoncturel (août 2000)

Profils socio-économiques du Québec (avril 2000)

Les groupes intermédiaires et l'organisation des services aux entreprises (mars 1998)

Stratégie de développement durable (juin 1998)

On peut se procurer ces documents en s'adressant à :

Info entrepreneurs
5, Place Ville-Marie
Niveau Plaza, bureau 12500
Montréal (Québec) H3B 4Y2

(514) 496-4636 (INFO) • 1-800-322-4636 (INFO)
Télécopieur : (514) 496-5934

Ressources Entreprises
825, rue Sainte-Thérèse
Québec (Québec) G1N 1S6

Téléphone : (418) 649-4636
Télécopieur : (418) 682-1144

Internet : www.infoentrepreneurs.org

PARTIE VII ANNEXES

Annexe I Explications des écarts financiers

Les programmes IDÉE-PME et IRS constituent les deux plus importantes initiatives de DEC visant à aider financièrement les PME et les organismes d'appui aux PME. Puisque ces programmes sont complémentaires, la planification des dépenses budgétaires est établie en fonction du budget total des deux programmes bien que les dépenses prévues et les dépenses réelles soient indiquées distinctement.

Programme IDÉE-PME

Les dépenses prévues en 1999-2000 en vertu du programme IDÉE-PME s'élevaient à 64,6 M$ alors que les dépenses réelles se sont limitées à 51,2 M$, soit un écart de 13,4 M$.

Cet écart s'explique par des obligations légales reportées à des exercices financiers ultérieurs pour un montant de 8 M$. Ce report est occasionné par des retards dans la réalisation de certains projets approuvés en vertu de ce programme. De plus, l'agence a décidé de transférer 4,6 M$ au Programme de développement des collectivités (PDC) afin de répondre à des besoins spécifiques des collectivités rurales.

Programme Initiatives régionales stratégiques (IRS)

Le niveau des dépenses prévues en 1999-2000 pour le programme Initiatives régionales stratégiques (IRS) avait été établi à 55 M$ lors de la préparation du Rapport sur les plans et les priorités. Les dépenses réelles effectuées en 1999-2000 en vertu de ce programme se sont élevées à 52,3 M$ représentant un léger écart de 2,7 M$ par rapport aux prévisions établies.

Cet écart s'explique par les délais encourus dans certaines régions afin de procéder aux nombreuses consultations avec le milieu. Ces délais ont retardé l'approbation de certaines stratégies régionales avant la fin de l'année 1999-2000.

Programme de développement des collectivités (PDC)

L'écart entre les dépenses réelles de 24,6 M$ et les dépenses prévues de 20 M$ s'explique en grande partie par la décision de l'agence de procéder à deux exercices de recapitalisation du fonds d'investissement de certaines Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC). L'ensemble des SADC ont aussi reçu une majoration de leur fonds d'investissement jeunesse.

Programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec

Les dépenses prévues de 35,2 M$ en vertu de l'Entente Canada-Québec sur le Programme Travaux d'infrastructures reposaient sur des prévisions financières fournies par le ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Québec, le maître d'oeuvre de ce programme. Puisqu'une centaine de projets n'ont pas été réalisés dans les délais prévus, il a été impossible de débourser la totalité des montants prévus. Les dépenses réelles en vertu de ce programme ont donc totalisé 15,3 M$ et les montants non déboursés ont été reportés aux années subséquentes sur la base des dates prévues de fin de travaux.

Fonds Québec Côtier (FQC)

Les dépenses de 4,8 M$ prévues au budget du Fonds Québec Côtier (FQC) tenaient compte du report de fonds de l'année 1998-1999 et de la fin anticipée de la phase 1 du programme au 31 mars 2000.

Malgré les efforts déployés, entre autres dans le secteur de la mariculture, la fermeture de la Gaspésia à Chandler et la cessation des activités d'exploitation minière de Noranda à Murdochville ont eu un effet dévastateur sur le climat socio-économique de la région gaspésienne. Cette situation a eu pour conséquence de freiner dans plusieurs cas les démarches de la part des entrepreneurs pour plusieurs projets en développement dans le cadre de ce programme. La prolongation du programme FQC et la relance des activités en Gaspésie devraient créer un environnement plus propice au démarrage de nouveaux projets en 2000-2001.

Programme de reconstruction économique temporaire (PRET)

Ce programme est terminé depuis octobre 1998, l'écart entre les dépenses réelles de 1,8 M$ et les dépenses prévues de 9,8 M$ s'explique essentiellement par le fait que les dépenses prévues constituaient le solde non engagé de l'enveloppe budgétaire de 25 M$ réservée lors de l'approbation de ce programme en 1996. Les fonds alloués à ce programme ne pouvant pas être affectés à d'autres fins et le nombre de projets approuvés, pour la durée du programme, ayant été moindre que celui anticipé au moment de l'annonce du programme, il en résulte un solde non déboursé.

Programme de relance de l'activité économique (PRAE)

Ce programme est terminé depuis le 30 septembre 1998, les dépenses prévues de 20 M$ représentent le solde de l'affectation réservée pour ce programme jusqu'au 31 mars 2000. Les demandes d'aide financière reçues en vertu de ce programme ayant été inférieures aux prévisions et les fonds alloués à ce programme ne pouvant être affectés à d'autres fins, ce montant représente le solde non déboursé du budget de ce programme.

Annexe II Intermédiaires et partenaires

Liste des intermédiaires et partenaires de l'agence dont les résultats apparaissent dans le présent rapport.

Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC)

Abitibi-Ouest
Achigan-Montcalm
Acton Inc. (Région d')
Amiante inc. (De l')
Antoine-Labelle
Arthabaska-Érable inc.
Asbestos (Région d')
Baie-des-Chaleurs
Barraute-Senneterre-Quévillon inc.
Basques (Des)
Bas Richelieu (Du)
Bellechasse-Etchemins inc.
Centre de la Mauricie (Le Groupe Forces)
Charlevoix inc.
Chibougamau-Chapais inc.
Coaticook (Région de)
Côte-Nord inc.
Eeyou Economic Group inc.
D'Autray
Fjord (Du)
Gaspé
Gaspé-Nord
Harricana inc.
Haut-Saguenay (SADEC)
Haut-Saint-François
Haut-Saint-Maurice inc. (Du)
Haute-Côte-Nord inc.
Îles-de-la-Madeleine (Des)
Kamouraska
Joutel-Matagami
Lac Saint-Jean Est inc.
Lac Saint-Jean Ouest inc. (Sté de développ.)
La Mitis
Laurentides inc.
Manicouagan
Maria-Chapdelaine inc.
Maskinongé (MRC de)
Matane (Région de)
Matapédia inc.
Matawinie inc.
Mégantic (Région de)
Neigette inc.
Nicolet-Bécancour inc.
Papineau
Pontiac (Du)
Portneuf inc.
Rivière-du-Loup (MRC de)
Rocher-Percé inc.
Rouyn-Noranda régional inc. (Du)
Témiscamingue (Sté de développement)
Témiscouata (De)
Vallée de la Batiscan
Vallée de la Gatineau
Vallée de l'Or

Le Groupement des chefs d'entreprise du Québec

Organismes régionaux de promotion des exportations (ORPEX)

World Trade Centre
Estrie International 2007 inc.
Corporation régionale de promotion des exportations du Bas-Saint-Laurent
Secrétariat à la mise en marché Gaspésie Îles-de-la-Madeleine (SPÉQEM)
Serdex Saguenay / Lac St-Jean
Société de promotion économique du Québec métropolitain
Chaudière-Appalaches Export
Centre de commerce international de l'Est du Québec
Corporation Mauricie international
Corporation de développement international centre du Québec
Service d'exportation Richelieu-Yamaska
Club Export des Cantons de l'est
SDE-Rive sud de Montréal
Lanaudière économique
Laval Technopole
Laurentides international
48e Nord international (Abitibi)
Corporation de développement de l'exportation de la Côte-Nord (CORPEX inc.)
Chambre de commerce et de l'industrie de l'est de l'Île de Montréal

Incubateurs technologiques

Centre de développement d'entreprises technologiques de l'Outaouais
Centre de haute technologie (au Saguenay)
Centre de l'entrepreneurship technologique
Centre d'entreprise et d'innovation de Montréal
Centre québécois de l'industrie de la biotechnologie (de Laval)
Centre régional d'entrepreneurship (en Estrie)
Incubatech du Montréal métropolitain
Inno-centre (incubateur virtuel)

Corporation de développement économique communautaire (CDEC)

Carrefour de relance de l'économie et de l'emploi du centre du Québec et de Vanier (CREECQ)
CDEC Ahuntsic - Cartierville
CDEC Centre-Nord
CDEC Centre-Sud / Plateau Mont-Royal
CDEC Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce
CDEC de Hull
CDEC de Gatineau
CDEC Rosemont / Petite Patrie
CDEC de Sherbrooke
Corporation de développement de l'Est (CDEST)
Corporation de solidarité du PRESQ de l'Est de l'Outaouais
Économie communautaire de Francheville (ÉCOF)
Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO)
Transaction pour l'emploi inc.

Annexe III Politique qualité de l'agence

Dans le but de satisfaire les besoins et les attentes des clients, Développement économique Canada s'engage à répondre aux besoins particuliers des PME et des organismes à but non lucratif leur venant en appui.

Offrir un service de qualité
signifie répondre aux attentes des clients.

Un service adapté

- Taillé sur mesure
- Écoute attentive des besoins des clients
- Compréhension de leur réalité régionale
- Souplesse dans les services

Un service professionnel et courtois

- Conseillers et personnel hautement qualifiés
- Processus d'embauche compétitif fondé sur les compétences
- Plan de formation et de perfectionnement
- Évaluation continue

Un service accessible

- Treize bureaux d'affaires
- Services offerts dans les deux langues officielles
- Délai de réponse évalué sur une base continue

Un service confidentiel

- Engagement au secret professionnel et serment d'allégeance
- Documents protégés sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Sécurité des locaux

INDEX

A

Accès à l'information · 8, 11, 73
Autochtones · 7, 8, 12-15

B

Bureaux d'affaires · 7, 38, 43, 56, 62, 64, 73

C

CAE · 29, 57, 58
CDEC · 29, 30, 57, 58, 72
Centres d'aide aux entreprises · 57
Climat des affaires · 8, 13, 24, 56
Collectivités · 2, 7, 8, 10, 12, 14, 27, 29, 31, 33, 52, 57, 58, 68, 70
Commerce électronique · 17, 18, 22, 64
Conférences / Foires-info · 13
Corporations de développement économique communautaire · 29, 30, 57
CSEC · 11, 12

D

Développement des marchés · 20, 33, 56, 58, 64
Développement durable · 17, 41-43, 65
Développement technologique · 16, 18, 19, 24

E

Entrepreneurship · 15, 56
Entreprises rurales · 28, 64
Exportation · 21, 56

F

Foires-info · 13, 75
Fonds Québec Côtier · 31, 33, 52, 57, 58, 64, 69
FQC · 31-33, 52, 58, 69

G

Globalisation · 8, 13, 27, 56

I

IDÉE-PME · 16, 20, 33, 35, 45, 52, 56, 58, 64, 68
Incubateurs technologiques · 16, 71
Initiatives régionales stratégiques · 20, 24, 33, 52, 56, 58, 68
Innovation · 19, 42, 56
International · 20, 22, 24-27, 58, 71
IRS · 24, 25, 33, 52, 56, 58, 68
ISO · 35, 43, 64

J

Jeunes · 7, 8, 13-15

M

Mandat · 4, 8, 15, 23, 24, 55
Marché · 18, 20, 22, 31, 71
Mesure du rendement · 9
Mission · 2, 14, 22

O

Observatoire · 13

P

Partenariat · 12-14, 18, 20, 30, 42, 64
PDC · 29, 52, 57, 58, 68
PRAE · 46, 52, 69
PRET · 45, 46, 52, 69
Programme de développement des collectivités · 29, 52, 57, 58, 68
Programme de reconstruction économique temporaire · 52, 69
Programme de relance de l'activité économique · 52, 69

R

Régions · 1, 1-4, 6-14, 17, 18, 20, 24-31, 33, 37, 38, 45-51, 55-57, 59, 61, 68
Rural · 7, 27

S

SADC · 10, 12, 15, 28-30, 32, 33, 57, 58, 68, 70
Sociétés d'aide au développement des collectivités · 10, 12, 14, 31, 33, 57, 68, 70
Stratégie d'action du Grand Montréal · 24, 27
Stratégie jeunesse · 14, 29, 58

T

Technologie · 1, 2, 5, 6, 18, 20, 24, 25, 28, 42, 71
Technopole · 25, 27, 71
Technorégion · 20, 64
Tourisme · 25, 26
Travaux d'infrastructures Canada-Québec · 28, 69